



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Inteligencia emocional y Desempeño Laboral percibido en usuarios
internos de un hospital de Guayaquil, en tiempos COVID-19, 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTOR:

Torres Sangurima, Esperanza Andrea (ORCID: 0000-0001-5957-9908)

ASESOR:

Dr. Castillo Hidalgo, Efrén Gabriel (ORCID: 0000-0002-0247-8724)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los servicios de salud

**PIURA – PERÚ
2022**

Dedicatoria

A Dios por darme la vida y la fortaleza para seguir adelante.

A mi familia que día a día me acompañan en este camino que me estoy forjando.

Agradecimiento

A Dios que es mi guía y que me acompaña cada instante de mi vida.

A mi familia por comprenderme en todo momento.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III.METODOLOGÍA.....	16
3.1.Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización.....	16
3.3. Población, muestra, muestreo, unidades de análisis	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5 Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES.....	38
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS.....	44

Índice de tablas

Tabla 1. Distribución de unidad de análisis según sexo (en población muestra) ..	18
Tabla 2. Prueba de normalidad de las puntuaciones de inteligencia emocional y desempeño laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil ..	22
Tabla 3. Relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil	23
Tabla 4. Relación entre la dimensión autoconocimiento y desempeño laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil	24
Tabla 5. Relación entre autorregulación y desempeño laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil	25
Tabla 6. Relación entre motivación y desempeño laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil	26
Tabla 7. Relación entre empatía y desempeño laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil	27
Tabla 8. Relación entre habilidades sociales y desempeño laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil	28
Tabla 9. Identificar los niveles prevalentes de la inteligencia emocional en usuarios internos de un hospital de Guayaquil, en tiempos COVID-19, 2021	29
Tabla 10. Establecer los niveles prevalentes del desempeño laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil, en tiempos COVID-19, 2021	30

Índice de figuras

Figura 1. Esquema del diseño de estudio	16
--	----

Resumen

La presente investigación se ha efectuado con el objetivo de determinar la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil, en tiempos COVID-19, 2021. Fue un estudio de diseño descriptivo correlacional trasversal, de enfoque metodológico cuantitativo y básica. Focalizó una muestra de 150 usuarios internos a quienes se les aplicó una encuesta a través de cuestionarios que fueron validados por el rigor de cinco expertos y sometidos a la prueba de confiabilidad de Omega McDonald. Los resultados indicaron que existe una correlación directa con tamaño del efecto grande entre inteligencia emocional y desempeño laboral percibido ($Rho=0,574$), por lo cual la evidencia estadística rechaza la H_0 , y el 32% de la variabilidad del desempeño laboral se encuentra explicado por la inteligencia emocional. Concluyendo que la inteligencia emocional y desempeño laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil, muestran correlación directa con tamaño del efecto grande.

Palabras clave: Inteligencia emocional, desempeño laboral, motivación, autoconocimiento.

Abstract

This research has been carried out with the objective of determining the relationship between emotional intelligence and perceived job performance in internal users of a Guayaquil hospital, in times of COVID-19, 2021. It was a cross-sectional correlational descriptive design study, with a quantitative methodological approach and basic. It targeted a sample of 150 internal users who were surveyed through questionnaires that were validated by the rigor of five experts and subjected to the Omega McDonald reliability test. The results indicated that there is a direct correlation with a large effect size between emotional intelligence and perceived job performance ($Rho = 0.574$), for which the statistical evidence rejects the H_0 , and 32% of the variability of job performance is explained by emotional intelligence. Concluding that the emotional intelligence and job performance perceived in internal users of a Guayaquil hospital, shows a direct correlation with a large effect size.

Keywords: Emotional intelligence, job performance, motivation, self-knowledge.

I. INTRODUCCIÓN

Desde fin de año 2019, todo el mundo se ha visto sumergido en una crisis sanitaria producida por la pandemia del coronavirus (COVID-19), trayendo como consecuencia un acelerado acrecentamiento de casos positivos y defunciones, todas las poblaciones, conjuntamente con el profesional sanitario vivenciaron problemas de tipo psicológicos, reflejados en angustia, depresión y altos niveles de estrés (OMS, 2020). Todo este conglomerado de perturbaciones en la salud mental no ha trascendido solamente en la calidad de asistencia brindada por el profesional sanitario, sino que incide en la habilidad para la razón clínica o la capacidad para la toma de decisiones, logrando liar la lucha frontal sostenida contra esta epidemia, al mismo tiempo de poseer consecuencias notables en el bienestar y su óptima calidad de vida (Huarcaya, 2020).

El usuario interno de una entidad sanitaria enfrenta múltiples estresores, requerimientos y desconfianzas que lo direccionan a movilizar y ejercitar sus habilidades personales y contextuales para su adaptación, permitiendo desplegarse eficiente y eficazmente, a través del control de sus emociones, así como también sobreponerse ante circunstancias frustrantes reflejadas en el deceso de algún paciente, el temor de contagiarse, el trabajo a presión, entre otros. Constituyendo estas situaciones en evidencias a nivel teórico que parte del vínculo entre la inteligencia emocional y desempeño laboral percibido. (Figuerola, 2021).

La inteligencia emocional, a partir de lo argumentado por Goleman (1996), la define como capacidad del sujeto para conocer sus propias emociones y la de sus semejantes, realizar discriminación entre distintos sentimientos y marcarlos apropiadamente, utiliza la información que le brinda sus emociones y guía su comportamiento y pensamiento, adaptándose al contexto para lograr sus metas. En tal sentido mientras más complejidad exista en una actividad laboral se demanda enfáticamente de la inteligencia emocional, no pudiendo existir una divergencia entre ellas. (Carmona, 2017). Por tanto, el desempeño laboral se define como la combinación de habilidades que se aplican a determinados problemas y situaciones concretas de índole laboral, con la finalidad de cumplir eficientemente las funciones de un trabajo específico (Rodríguez, 2007)

En el proceso de revisión de hallazgos se han encontrado diversas investigaciones como la efectuada en el lugar donde nació la epidemia, Wuhan y

otros pueblos de China con la cantidad de 1,257 trabajadores sanitarios, observándose que un 44,6% de este personal exteriorizaron angustia y un 71,5% presentó síntomas estresantes. Así también se revela en el estudio que la población con altos porcentajes incumbía a las enfermeras, quienes estaban en primera línea de trabajo. (Bueno y Barrientos, 2020).

En los países que conforman Latinoamérica, este escenario de crítico, ha venido agudizando las expresiones de estrés en el personal sanitario de los nosocomios y en todo el profesional clínico que de una u otra manera se ve inmerso en ayudar y atender esta emergencia, en tal sentido se hace necesario atender la salud mental de estas personas que se han convertido por su función laboral en pieza significativa en la atención de los pacientes que sufren las afectaciones por la COVID-19 (Manrique, 2020). Por otro lado, la presencia de la pandemia creó un contexto de incertidumbre y desequilibrio en la inteligencia emocional dificultando la atención médica, exigiendo una rigurosa vigilancia relacionadas a las necesidades del aspecto emocional del personal de salud, promover su autocuidado y el animar a los demás también practica ese autocuidado, generando de esa manera el compromiso de cuidar de manera óptima a sus pacientes (Sória, 2020).

La inteligencia emocional posee impacto significativo respecto al desempeño laboral. Además, que futuros estudios deben perfeccionarse a través de metodologías más experimentales, como también buscar la estandarización para utilizar instrumentos para medir y ampliar el tamaño de sus grupos muestrales focalizados Orezza (2021).

En Ecuador, en los hospitales, la exposición a escenarios nuevos en el marco de un ámbito de incertidumbre causó condiciones de inestabilidad en el personal clínico como el hecho de afrontar altas presiones sociales, las posibilidades de adquirir el virus, carencia de equipamiento de bioseguridad entre otros. Adicionado a ello, se presentó la sobrecarga de sus funciones laborales, los confinamientos sociales, la acentuada demanda para dar solución a problemas de características complejas, pacientes reincidentes con niveles de emoción descontrolada, el aislamiento de las familias, fueron riesgos adicionales, en los que se vieron involucrados direccionándolos a la extenuación, dando como

consecuencia un desempeño laboral deficiente en los profesionales clínicos (Gómez, 2020).

Por otro lado, los hallazgos teóricos encontrados, evidencian el nexo entre inteligencia emocional y desempeño laboral percibido, no obstante, estos hallazgos fueron realizados antes de la aparición de la pandemia COVID-19 y frente a los cambios vertiginosos que convergen en el sistema de salud a nivel mundial; constituyendo un preocupante vacío a nivel teórico que la presente investigación pretende resolver.

En un hospital de Guayaquil, de atención primaria que atiende a pacientes provenientes de diferentes segmentos sociodemográficos, como consecuencia de la pandemia se observa resquebrajamiento de la inteligencia emocional por parte del personal trabajador, evidenciándose periódicas actitudes de intolerancia, insuficiencia empatía y trato no amable, carencia de respuestas con asertividad, que mayormente trascienden los pacientes que requieren asistencia del servicio sanitario, implicando que este se adjudique una actitud de rechazo y desconfianza hacia la entidad; por otro lado, se evidencia que este personal en ciertas ocasiones en el día a día denotan estrés y ansiedad, formándose opiniones ligeras que afirme a sus convicciones, ignorando aquellas que aprecian como contrarias. Continuamente, hay problemas por tratar de defender posiciones a nivel personal en determinados escenarios del trabajo; tornándose en un aprieto, afectando acentuadamente el desempeño laboral del trabajo en equipo. (Vera, 2020).

Respecto a la problemática expuesta se planteó la pregunta ¿Cuál es la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral percibido en usuarios internos en tiempos COVID-19 en un hospital de Guayaquil, 2021?

La presente investigación se justifica desde el aspecto teórico dado que aborda un vacío teórico respecto a las variables, y su ejecución favorece al desarrollo de conocimientos del objeto de estudio como el caso de las variables propuestas y por ende podrá utilizarse de referencia para futuros estudios. Además, posee justificación práctica dado que los resultados que se han logrado, se convertirán en insumos para implementar estrategias preventivas que direccionen a una mejor gestión de las emociones del personal sanitario y al mismo tiempo generar climas que favorezcan el desempeño laboral. En relación al aporte de nivel metodológico, la aplicación de cuestionarios validados y confiables, los resultados

van a permitir, optimizar y desplegar técnicas y metodologías innovadoras de intervención que mejorarán la inteligencia emocional y desempeño laboral. La justificación social radica en su relevancia evidenciada en el manejo de emociones por parte del profesional clínico direccionado a optimizar el clima laboral, en este sentido las entidades sanitarias se autoevaluarán respecto a sus comportamientos, relacionados a las necesidades del personal y se impedirían confrontaciones y situaciones que afectarían la entidad y la atención a los pacientes.

Ante este contexto, el objetivo general formulado fue Determinar la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil, en tiempos COVID-19, 2021.

Los objetivos específicos fueron los siguientes: Identificar la relación entre la dimensión autoconocimiento y desempeño laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil, en tiempos COVID-19, 2021; Identificar la relación entre autorregulación y desempeño laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil, en tiempos COVID-19, 2021; Identificar la relación entre motivación y desempeño laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil, en tiempos COVID-19, 2021; Identificar la relación entre empatía y desempeño laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil, en tiempos COVID-19, 2021; Identificar la relación entre habilidades sociales y desempeño laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil, en tiempos COVID-19, 2021; Identificar los niveles prevalentes de la inteligencia emocional en usuarios internos de un hospital de Guayaquil, en tiempos COVID-19, 2021; Establecer los niveles prevalentes del desempeño laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil, en tiempos COVID-19, 2021.

En tal sentido se formuló la hipótesis general: Existe una relación estadísticamente significativa entre estrés laboral y desempeño profesional percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil, en tiempos COVID-19, 2021;

Las hipótesis específicas asumidas en la investigación fueron:

H_{i1} : Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión autoconocimiento y desempeño laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil, en tiempos COVID-19, 2021;

Hi₂: Existe relación estadísticamente significativa entre autorregulación y desempeño laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil, en tiempos COVID-19, 2021;

Hi₃: Existe relación estadísticamente significativa entre motivación y desempeño laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil, en tiempos COVID-19, 2021;

Hi₄: Existe relación estadísticamente significativa entre empatía y desempeño laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil, en tiempos COVID-19, 2021;

Hi₅: Existe relación estadísticamente significativa entre habilidades sociales y desempeño laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil, en tiempos COVID-19, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se analizaron los trabajos previos y bases teóricas de las variables de estudio que a continuación se detallan:

Mansilla (2021), en Perú, en su investigación Inteligencia emocional y calidad de vida del personal en un Hospital en tiempo de pandemia COVID 19, Arequipa, 2021; planteándose el propósito de establecer el nexo entre las variables; considerando 90 personal trabajador como grupo muestral; caracterizándose por su metodología cuantitativa, descriptiva, correlacional y corte transversal. En calidad de instrumento aplicó la escala de Inteligencia Emocional y escala de Calidad de Vida de Olson y Barnes. Ambos instrumentos se aplicaron a través de un formulario de encuesta tipo virtual. Los resultados logrados expresaron la existencia de una correlación significativa moderada entre inteligencia emocional y calidad de vida ($r=0,510$; $p<0,05$). Respecto a la dimensión atención emocional no reveló nexo significativo con calidad de vida; asimismo, comprensión y regulación de emociones si manifestaron correlación de alta significatividad. Concluyendo el investigador que existe asociación significativa y estadísticamente real entre inteligencia emocional y la comprensión y regulación emocional en relación con calidad de vida.

Dimitrov (2020) en Emiratos Árabes Unidos, realizó un artículo que tuvo relación directa con el progreso de capacidades desde la perspectiva de la inteligencia emocional, como un elemento relevante de las habilidades blandas necesarias en el ámbito de atención a un largo plazo reflejados en un estudio piloto y metodología de capacitación; cree que gestionar conflictos e interactuar empáticamente son habilidades elementales de la inteligencia emocional y sus dimensiones que la constituyen. Por otro lado, efectúa un análisis de habilidades blandas en el ámbito de atención a usuarios a largo plazo; definiendo la construcción de la inteligencia emocional y justificando la selección de un modelo teórico para llevar a cabo una encuesta. Su grupo muestral fue de 62 colaboradores. Cuyos resultados demostraron la medición del nivel de habilidades específicas en un antes y después, exteriorizando un incremento positivo de la interacción empática y manejo de conflictos. Concluyendo que se realizó una discusión respecto a la relevancia del manejo y control emocional como una parte

esencial de las profesiones vinculadas con la atención clínica, resaltando además su importancia para la efectiva calidad del servicio.

Nightingale (2018), en EE. UU, en su estudio científico, se propuso explorar el vínculo entre inteligencia emocional en personal sanitario el comportamiento solidario. Se planteó el propósito de explorar los factores adicionales que están relacionados con la inteligencia emocional y que afectan la conducta afectiva. La metodología de revisión, estuvo focalizada en la selección de estudios que suministran una indagación de nivel cuantitativo o cualitativo de cómo la inteligencia emocional de los profesionales clínicos está vinculada con los cuidados desplegados en la atención clínica. La muestra la conformaron personal de enfermería y médico. Los resultados revelaron que la inteligencia emocional del personal enfermero estaba vinculado al cuidado físico y emocional. Concluyendo que esta revisión provee evidencia señalando que el progreso de la inteligencia emocional en el personal enfermero tiene impacto positivo en algunas conductas de cuidado y además que pueden existir ciertas discrepancias al interior de los grupos que tiendan a justificar un estudio mucho más amplio.

Rojas (2018), en Perú, en su tesis de grado, se propuso el objetivo de analizar el vínculo entre gestión del talento humano y desempeño laboral en un Centro de Salud. Caracterizándose por el uso de una metodología a nivel cuantitativo; desarrollándola en el marco del tipo no experimental y nivel correlacional; cuyo grupo muestral estuvo representado por 50 profesionales sanitarios. En el proceso de recolectar datos se aplicaron en calidad de técnicas, la observación, encuesta y entrevista, efectuadas mediante cuestionarios estructurados por ítems y validados por peritos; y que además fueron adecuados de la autora Kiember Allcahuaman. Una vez recabados los datos, se realizó la sistematización utilizando la aplicación SPSS y hoja de cálculo Ms Excel. Los resultados indicaron que existe un vínculo estadístico y significativo valorado en $p=0,000$ entre gestión del talento humano y desempeño laboral, al mismo tiempo que existe vínculo característico de valoración $p=0,007$, entre gestión del talento humano y calidad de trabajo; y la manifestación de un vínculo significativo valorado en $p=0,007$ entre gestión del talento humano y trabajo en equipo.

Valentín (2017), en Perú. en su investigación, se orientó en relación al propósito de analizar cómo la gestión del talento humano se acentúa en el

desempeño laboral en la Red de Salud Huaylas. Se desarrolló en el marco de un enfoque a nivel transversal y explicativo, no experimental. El grupo poblacional estuvo representado por 161 personal interno, sometidos a encuestas y cuestionarios. Concluyéndose, que la variable gestión del talento humano en relación a desempeño laboral, se presentó una influencia de nivel alto de significatividad. Un 49,69% de encuestados revelaron que la variable gestión del talento humano expresó un nivel regular. Un 42,86% de encuestados expresa que el proceso de ingreso se encuentra en nivel regular, el desempeño laboral también expresó nivel regular. Un 44,10% manifestó que la capacitación del personal sanitario fue regular, de la misma manera fue el desarrollo de desempeño. Un 45% de evaluación del desempeño expresó valores en nivel regular, al igual que el perfeccionamiento del desempeño. Un 44,72% indicaron en nivel bajo el aliciente ofrecido son de nivel bajo, equivalentemente que el perfeccionamiento del desempeño laboral.

Carragher (2017), en Irlanda, en su estudio se planteó el propósito de debatir sobre las concepciones del liderazgo e inteligencia emocional en el proceso educativo y práctico del personal de enfermería y atención al parto. Exploró además los conceptos y discutió su relevancia en el campo de la atención clínica referente a las prácticas actuales. Mundialmente, el liderazgo presenta implicaciones muy destacadas para todas las partes interesadas en las carreras profesionales del campo de la salud con el compromiso de seguir manteniendo niveles altos de los estándares de atención. Concluyendo que se analizaron modelos conceptuales de los tipos de liderazgo e inteligencia emocional, demostrando un estrecho vínculo notable entre los dos. Se demanda de otros estudios sólidos para efectuar una evaluación continua de los diversos modelos de inteligencia emocional y su nexos con el comportamiento de un tipo de liderazgo proactivo en el ámbito sanitario a nivel internacional. Particularmente es relevante para la educación del profesional sanitario de pregrado con la finalidad de promover los estándares de atención, compasivos, seguros y de muy alta calidad.

En el ámbito nacional se encontraron las investigaciones de: Ludeña (2019), en Ecuador, en su investigación, se propuso examinar el impacto que posee la satisfacción laboral en relación al desempeño de trabajo. Además, pretendió

fundamentar teóricamente la satisfacción y desempeño laboral, caracterizando el escenario actual de la entidad sanitaria. Se logró aplicar 2 cuestionarios. Contó con una población en 35 profesionales clínicos, de los cuales se seleccionaron a 34 a quienes fueron se les encuestó. Se optó por el uso de la estadística de tipo descriptiva, generando tablas baremos y análisis de tipo inferencial de estadísticas-regresiones. Sus resultados indicaron análisis correlacionales ejecutados los que expresaron una $r=0,576$ entre las variables satisfacción y desempeño laboral y significancia valorada en $p=0,000$, revelando un tipo de correlación moderada. La conclusión general revela que la satisfacción laboral tiene implicancias en el ejercicio de los profesionales sanitarios. Por otro lado, respecto a los hallazgos encontrados, el Centro de Salud debería asumir medidas oportunas para optimizar la satisfacción laboral en su personal, con la finalidad de motivarlos y puedan desplegar un mejor desempeño.

Sarmiento (2017), en Ecuador, en su estudio se formuló el reto de identificar el vínculo entre gestión de talento humano y desempeño laboral; manifestándose como un estudio de campo; de diseño descriptivo y transversal; Fueron 235 los representantes de la muestra, quienes fueron seleccionados de una población de 602 trabajadores, los cuales fueron sometidos a una encuesta para recopilar información. Los resultados expresaron que un 90% revela que toda gestión del talento humano brinda posibilidades de actualizarse y capacitarse en manejo de recursos tecnológicos para dar eficiencia a las actividades asignadas; un 80% demuestra insatisfacción con el proceso de evaluación relacionado a su ejercicio laboral; un 38% exterioriza insatisfacción relacionada a sus salarios; un 45% enunciaron insatisfacciones respecto a la gestión del talento humano que ha efectuado; un 90% consideran que la institución es una buena oportunidad para laborar. Concluyendo que entre la determinación del talento humano y desempeño del personal se denota un porcentaje alto de insatisfacción respecto al proceso de evaluación; un 93% de trabajadores perciben como una amenaza al proceso de evaluación del desempeño laboral.

A nivel local se encontró el estudio de Armijos (2021), en Guayaquil, Ecuador, quien se planteó el reto de esclarecer la relación entre la inteligencia emocional y Burnout; utilizó el enfoque cuantitativo, de tipo no experimental de corte

transversal y nivel correlacional. Fueron 203 personal sanitario que constituyeron la muestra, entre los que se incluyeron personal médico, enfermeros, terapeutas, auxiliares y guardias de seguridad. Para la recolección de datos se aplicó la escala TMMS-24 y la encuesta MASLACH; los que fueron validados por juicio de expertos para determinarse su validez y confiabilidad. Los hallazgos evidenciaron la existencia de relación no significativa ($r=0,015$; $p>0,828$) de tamaño del efecto mediano. Al mismo tiempo, se halló un nivel medio en la inteligencia emocional con valoración de (61,1%) en correspondencia con la atención emocional estimada den (59.1%), la claridad emocional estimada en (56%) y la reparación emocional valorada en (67.5%) respectivamente. Las relaciones, fueron significativas e inversamente con el agotamiento emocional en nivel alto y despersonalización, con valoraciones de (64,5% y 92,6%) y nivel bajo de realización personal (100%) en el personal trabajador.

En la revisión teórica de inteligencia emocional, según Goleman (1995), apreciado como el padre de la teoría de la inteligencia emocional, teorizando que los escenarios intelectuales no siempre son garantía para poder lograr éxitos en el contexto profesional, sino que es un elemento indefectible que, acoplándolo a las necesidades de tipo emocional del personal trabajador, le accede efectuar óptimas actividades de orden laboral, suministrando resultados beneficiosos a la actividad gerencial; predisponiéndola a nivel emocional a ser día a día más valiosa. El ente directivo debe exponer su participación y realizar su trabajo acorde a la indagación de un desempeño laboral de alcance innovador y que esté orientado a lograr el despliegue total de las habilidades y competencias de sus trabajadores, cumpliendo de esa manera su rol de armonizadas con las demandas de su entorno.

Según Goleman, teoriza además que esta inteligencia emocional constituye a la capacidad humana de poder estimar, percibir, y transformar los estados de emociones propias con influencia en relación a los demás, fortaleciendo el control de las emociones para poder direccionarlas y equilibrarlas (Goleman, 2009) La inteligencia emocional, es una habilidad que tiende a manejar emociones y sentimientos, efectuando una discriminación y usar ese saber para direccionar los propios aprendizajes. (Salovey y Mayer, 1997)

Existen modelos que teorizan y fundamentan la inteligencia emocional, entre los más notables tenemos: a) Modelo de Bar On, argumentando que la

inteligencia se distingue por 3 elementos: las habilidades de orden intrapersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y el estado anímico de las personas (Bar On, 1997). b) Modelos mixtos, combinan las dimensiones de la personalidad y las habilidades de automotivación con destrezas de regulación de las propias emociones. Estas habilidades están determinadas por el contexto que se ha focalizado para estudiar (Wechsler, 1993)

Es significativo tener presente que tener una apropiada inteligencia emocional es indefectible y fundamental, considerándola como base para el desarrollo y consumación de conductas eficaces, los que influyen de modo positivo en los resultados del desempeño laboral. Es acostumbrado observar individuos que poseen un alto cociente intelectual y no desempeñan convenientemente sus labores y aquellos tienen un coeficiente intelectual frugal, o más inferior, lo hagan formidablemente mejor o, incluso, llegan a ser triunfantes en su vida laboral y personal (Araujo, 2007).

Se plantean las dimensiones según Sterret (2002):

El autoconocimiento, concerniente a poseer el conocimiento que siente la persona a cada momento, es decir, un conocimiento de su estado intrínseco, sus predilecciones, percepciones, todo lo que él pueda usar lograr orientarse de manera positiva y tomar las mejores decisiones; al mismo tiempo se logra obtener la idea existente de nuestras competencias, habilidades y destrezas, así como la confianza en sí mismo (Goleman, 2009).

La dimensión autorregulación, o también definido como el control de sí mismo, que implica el manejo de sus mismas emociones, el estado mental y los impulsos (Villouta, 2017). Contribuyendo a facilitar las actividades de las manos, sin obstaculizar, además ser puntuales y diferir en la gratificación en beneficio del alcance metas u objetivos, y al mismo tiempo recuperarse íntegramente de las inflexibilidades emocionales.

La dimensión motivación, se considera como el poner en ejercicio nuestras predilecciones con la finalidad de encauzarnos para alcanzar nuestros propósitos, siempre tomar la iniciativa cuando se debe hacer frente a ciertos contratiempos y algún tipo de dificultad. Especialmente es manifestada en personas que manifiestan exaltación por las actividades que se les asignan y ejecutan, además por lograr sus objetivos sin aferrarse a estímulos económicos que hayan declarado

la entidad, mayormente actúan con mucho compromiso, responsabilidad y optimismo (Goleman, 2009).

En relación a la dimensión empatía, teorizada como el expresar lo que sienten las otras personas, es decir fascinar las emociones, intereses y demandas ajenas, y a la vez poseer la habilidad de observar y percibir visiblemente los sucesos desde la perspectiva propia, consintiendo labrar la afinidad con distintas personas. Las personas empáticas, se caracterizan por tener popularidad y son muy bien reconocidas en el contexto social. Además, puede definirse como la habilidad que tiene toda persona para reconocer las aspiraciones y necesidades de otros fortificando las relaciones de tipo social (Goleman, 2009).

Goleman también considera la dimensión habilidades sociales, definiéndola como la capacidad de toda persona para estimular a los demás, las respuestas requeridas, es decir que se trata de poseer un buen control de emociones cuando se interactúa con los demás, dilucidando de manera sólida las circunstancias y redes de amistad. Este tipo de habilidades amplían la capacidad para persuadir, liderar, administrar, solucionar aprietos, así como realizar positivamente para desarrollar un trabajo óptimo a nivel cooperativo. Los sujetos que poseen niveles elevados de inteligencia emocional demuestran mucha más flexibilidad para afrontar estresores. Reafirmando que las personas que obtienen mejores resultados en inteligencia emocional emprenden acciones voluntarias frente a situaciones conflictivas. Las personas que poseen resultados bajos en inteligencia emocional usan mayormente estrategias que están orientadas en afrontar sus emociones propias, en cuanto al afrontamiento de escape (Bargiel, 2011).

La variable desempeño laboral, es considerada como un procedimiento que se encuentra organizado de manera estructural y sistemática con la finalidad de medir, apreciar e intervenir respecto a las peculiaridades, actuaciones y resultados concernientes directamente con las actividades laborales, así como el nivel de ausentismo, con la intención de poder establecer en qué medida el profesional trabajador es fructífero, optimando su rendimiento y habilidades a un futuro inmediato (Aguirre, 2000).

Por otro lado, enfatiza respecto al perfeccionamiento de un proceso de gestión de índole participativo señalando que el gerente y todo su personal asuman compromisos y responsabilidades que les permita responder las exigencias

diversas de su contexto laboral, dando cumplimiento a sus funciones principales como es el caso de la planificación y la responsabilidad solvente para cada servicio demandado (Arce, 2017).

La dimensión motivación para el desempeño, representa al conjunto de energías todo profesional trabajador invierte plenamente para alcanzar sus metas y objetivos en beneficio de las actividades laborales que desempeña; igualmente conlleva a aumentar su compromiso beneficiando positivamente el clima laboral (SPAIN, 2020). En otro contexto es percibida como el interés relacionado al contenido de la función, los deberes y tareas coligadas a dicha función. Este tipo de motivación causa resultados imperecederos de satisfacción, inclusive induce y genera complacencia, es decir no profesan insatisfacciones, sino que producen solo satisfacciones laborales (Altman, 2017) .

La dimensión ambiente para el desempeño, se define como un factor de mucha significatividad; expresada como el entorno que encierra al profesional trabajador, debe ser de particularidades satisfactorias, y que ofrezca mucha seguridad y confianza, al mismo tiempo no debe poseer mecanismos inspectores o de vigilancia, a razón de que generan un notable muro al ejercicio de su autonomía (Pedraza, 2010).

La dimensión competencia laboral, está referida a todo el conjunto de saberes, habilidades, pericias y actitudes que cuando se aplican al desempeño de una labor asignada, tarea o compromiso, afirman su positivo logro (Nieves, 2018). Chiavenato arguye que se intenta poseer un tipo de competencias laborales instauradas en los saberes y destrezas necesarias para tener la capacidad de ejecutar tareas y actividades específicas, la acción de poseer el conocimiento halla respaldo en el saber y aprender, por tanto, el conocimiento solo se asimila cuando el profesional desarrolla nuevas capacidades. (Chiavenato, 2009)

En relación a Víctor Vroom, sustenta su Teoría de las expectativas, la que converge en los sentimientos de satisfacción del personal trabajador, motivados para asumir un comportamiento específico reflejando un mejor desempeño laboral respecto a los demás compañeros de labores. Contempla factores como es el caso de: a) El alcance que un profesional considera que puede poseer al ejecutar actividades laborales asignadas a un nivel deseado. b) La valoración del profesional trabajador con el permanente reconocimiento centrado en gratificaciones o algún

tipo de penalidad como resultado de que se pueda alcanzar o no el nivel esperado en su ejercicio laboral. c) La relevancia que el profesional trabajador otorga a las gratificaciones o adversidades. Es indudable que esta postura teórica admite percibir otras reacciones de características positivas o negativas que perturban el desempeño laboral del personal trabajador, dado que como cualquier sujeto posee sus perspectivas y metas propias a conseguir (Arroyo, 2014).

El modelo teórico de Campbell germina en la necesidad de valorar el desempeño laboral de forma integral, considerándosele pilar teórico para la evaluación del desempeño laboral, por ser un constructo de características multidimensional, por contar con los elementos primordiales para medir el desempeño y gracias a ello poder ayudar a formular diversidad de estrategias encauzadas al cumplimiento de objetivos planificados, sus elementos constituyentes describen la estructura oculta del desempeño en todas las actividades laborales (Cuello, 2020).

Existen factores que inciden en desempeño laboral como lo señala Cardy y Dobbins, entre los que mencionan: a) Motivación, factor que no depende de la institución, dependiendo del aspecto intrínseco de las personas, denotándose que no se siente el valor a trabajo y le cueste mucho ejecutarlo. b) Clima laboral, se trabaja a comodidad y tranquilidad, donde se pueda expresar de manera libre para sentirse bien. Si el clima organizacional no es factible, el desempeño desciende. c) La comunicación, si se da en una sola dirección es muy probable que el rendimiento del trabajador disminuya. Por tanto, si en el centro de trabajo, la comunicación es abierta y fluida, los trabajadores serán más felices y se incrementará su rendimiento. d) Horarios, son esenciales para el cumplimiento de las jornadas con la finalidad de flexibilizarlas de acuerdo a normativas; evitando sobre cargas de trabajo. f) Factores ambientales, el clima, ruido, calidad del aire, iluminación, ergonomía, son un conjunto de elementos que pueden afectar la salud física y mental del trabajador. g) Desarrollo profesional, debe incentivar al trabajador y darle oportunidades para desarrollarse en su ámbito profesional (Cardy y Dobbins, 1994) La relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral, está fundamentada teóricamente por Goleman y Cherniss (2005), cuando sostienen que el mundo del trabajo demanda de sujetos adaptables a cambios constantes. Toda entidad que tenga integrado personal con inteligencia emocional, podrá hacer

frente a los cambios y desplegar un desempeño óptimo; reflejándose en su trabajo en equipo y colaborativo, además de brindar sus servicios a sus pacientes y poseer la capacidad de influir positivamente en ellos, demostrándoles eficiencia en los procesos realizados.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Según a la Característica investigativa el estudio fue de tipo básico, porque pretendió extraer conclusiones a partir de una hipótesis alterna, con el fin de acrecentar el conocimiento y recoger datos relacionados a fenómeno focalizado. (Ceroni, 2010).

Acorde al método se efectuó bajo el enfoque cuantitativo, porque medirá las variables numéricamente y hará uso de la estadística para establecer el comportamiento de las variables. (Cadena, 2017)

El diseño fue correlacional, porque estimó el comportamiento y relación entre variables; asimismo, transversal, porque recolectó datos en un momento concreto; no experimental, porque el investigador no tuvo ningún tipo de incidencia en las variables ni pretendió manipularlas, solo observarlas para luego analizarlas estadísticamente. (Hernández, 2014)

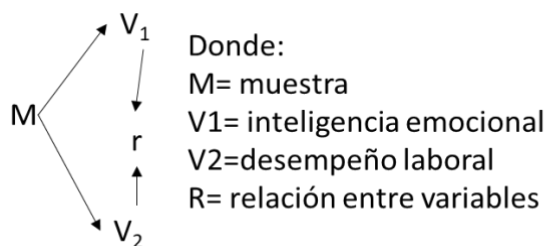


Figura 1. Esquema del diseño de estudio

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Inteligencia emocional

Definición conceptual:

Goleman, teoriza además que la inteligencia emocional constituye a la capacidad humana de poder estimar, percibir, y transformar los estados de emociones propias con influencia en relación a los demás, fortaleciendo el control de las emociones para poder direccionarlas y equilibrarlas (Goleman, 2009)

Definición operacional:

Esta inteligencia emocional, se desenvuelve mediante cualidades que facilitan las interacciones con las demás personas; y se puede medir mediante el autoconocimiento, motivación, autorregulación, habilidades sociales y empatía, medida por escala ordinal.

Indicadores

Autoconciencia, autocontrol, iniciativa, saber escuchar y competencia social.

Escala: Ordinal

Variable 2: Desempeño laboral

Definición conceptual:

Desempeño laboral, es considerada como una acción organizada de manera estructural y sistemática con la finalidad de medir, apreciar e intervenir respecto a comportamientos y resultados relacionados directamente con las actividades laborales, así como el nivel de absentismo, con la intención de poder determinar en qué medida el profesional trabajador es productivo, optimando su rendimiento y capacidad a un futuro inmediato (Aguirre, 2000).

Definición operacional:

Se considera como la evaluación realizada al personal trabajador para comprobar si está efectuando de manera óptima su labor; se puede medir mediante la escala de desempeño profesional como el ambiente para el desempeño, competencia laboral y motivación del desempeño, medida por escala ordinal.

Indicadores

Autodesarrollo personal, trabajo en equipo, motivación, equipamiento e instalaciones y normatividad

Escala: Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

El presente estudio contó con un grupo poblacional de 150 usuarios internos de un hospital de Guayaquil.

Para fines del estudio, se aplicó al 100 % de sujetos que conforman la población, mediante la técnica de censo conformado por 150 usuarios internos de un hospital de Guayaquil. El estudio fue censal, es decir que estuvo compuesto por el total del grupo poblacional (Soto, 2021).

Tabla 1. Distribución de unidad de análisis según sexo (en población muestra)

Sexo	f	%
Femenino	87	58%
Masculino	63	42%
Total	150	100%

Las unidades de análisis estuvieron simbolizadas por usuarios internos que trabajan en un hospital de Guayaquil.

Criterios de inclusión fueron: a) Usuarios internos que brindaron sus servicios en un hospital de Guayaquil; b) Usuarios internos de ambos sexos y que aceptaron participar voluntariamente en la muestra, d) Usuarios internos que aceptaron el consentimiento informado verbalmente.

Criterios de exclusión fueron: a) Usuarios internos que demostraron apatía en participar, b) Usuarios internos que estuvieron gozando de vacaciones o permiso.

Se efectuó una prueba piloto con 20 participantes con la finalidad de valorar la reacción de los participantes, respecto a la redacción de las preguntas de los instrumentos, así como detectar la cantidad de tiempo que tarden en responder.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el proceso de recolección de información real del grupo muestral, se aplicó la técnica de la encuesta. La técnica de encuesta, consiste en un grupo seleccionado de preguntas direccionadas a detectar la percepción y opinión de las personas sobre un hecho o fenómeno específico (Casas, 2003)

Respecto a los instrumentos de la presente investigación, se diseñaron y adaptaron con la finalidad de adecuarlos a la necesidad del ámbito implicado. Para tal efecto se utilizaron cuestionarios compuestos por baterías de ítems calificados.

El cuestionario, está determinado por un conjunto de ítems, formulados de manera coherente, claros y precisos, encauzado a obtener resultados objetivos. (Carrasco, 2009)

El cuestionario de la variable inteligencia emocional fue adaptado del Test de Emily Sterret y estuvo organizado por 5 dimensiones y 21 ítems; con una escala de valoración ordinal.

El cuestionario de la variable desempeño laboral fue adaptado del estudio de Salvatierra, denominado gestión del talento humano y desempeño laboral; estuvo organizado por tres dimensiones y 21 ítems; con una escala de valoración ordinal.

Asimismo, la validación de los instrumentos estuvo bajo la responsabilidad de 5 expertos, quienes cumplieron con el perfil relacionado a las variables investigadas. Cada experto aplicó una valoración a los ítems planteados en los cuestionarios, haciendo uso de una tabla de validación. (Rafdzah, 2017). Para llevar a cabo el proceso de confiabilidad se procedió a realizar un análisis sistemático a los resultados del grupo piloto, los cuales fueron sometidos a la prueba de Omega McDonald y poder estimar la confiabilidad y consistencia interna de los cuestionarios. (Cronbach, 2020)

3.5. Procedimientos

En el proceso de ejecución del estudio se llevaron a cabo las siguientes acciones:

- Realización de adaptación de los cuestionarios a partir de otras investigaciones, optando por contextualizarlos a las variables propuestas.
- Se procedió a validar los instrumentos, designando la responsabilidad a un equipo de expertos con perfil de maestros en gestión de la salud, quienes emitieron su juicio profesional de los ítems planteados.
- Se gestionó la solicitud al director del hospital, para que brinde facilidades y autorización para efectuar el estudio en la entidad, aplicando las encuestas a los usuarios internos.
- Se gestionó el documento denominado consentimiento informado para que acepten los participantes ser parte de la muestra, destacando el compromiso para con la investigación.
- Realización de la prueba piloto, aplicando las encuestas a 20 usuarios seleccionados para este proceso, indicándoles que los datos de sus resultados conservarán en total discreción, igualmente que no se estaría emitiendo algún juicio de sus respuestas.
- El estudioso asumió su responsabilidad de la realización de la investigación y manejo de datos, certificándolo con la firma de un compromiso, que también contempló la no divulgación de los datos conseguidos.

- Se realizaron acciones para establecer el tamaño de la muestra.
- Se coordinó con los participantes de la muestra para elaborar un cronograma de aplicación de las encuestas tomando en cuenta su estancia en la entidad sanitaria.
- Organización de la información recolectada en bases de datos de tipo codificadas.

3.6. Método de análisis de datos

La forma para realizar el tratamiento pertinente a los datos recolectados consistió en utilizar una base de datos de tipo codificada y anónima, a partir de la aplicación MS Excel. A la par, el proceso de análisis de la información se efectuó con el software estadístico denominado SPSS v. 22. 0.

Los datos que resultaran del grupo piloto se sometieran a un proceso para estimar la confiabilidad y consistencia interna de las preguntas planeadas, optándose por recurrir al coeficiente Omega Mc Donald; paralelamente a este procedimiento se manejará el programa estadístico SPSS, que valorará su intervalo de confianza al 95%. Cabe indicar que los valores de la confiabilidad deben ser mayores que 0,7, para que los instrumentos tengan la aceptación pertinente.

Se procedió a la aplicación de la prueba de correlación Rho Spearman, que por su particularidad admitió estudiar la asociación lineal entre las variables de tipo cualitativas.

Si el valor $r=0$, se acepta la H_0 . Si el valor r es $\neq 0$, se rechaza la H_0 . Para evaluar la magnitud de la correlación se basa en el tamaño del efecto de Cohen. Para identificar la dirección de la correlación, se ha tenido en cuenta el signo, si es positivo evidencia una relación directa o positiva y si el signo es negativo, evidencia una relación negativa o inversa (Martínez, 2009).

3.7. Aspectos éticos

El estudio optó por considerar principios bioéticos del informe de Belmont, (Beauchamp,1979), por mencionar: a) El respeto al personal de salud desde el momento de efectuar las encuestas, tabulándose la información tal y como se obtuvo; b) La autonomía del personal de salud, teniendo la libertad de tomar decisiones propias de participación en la investigación a través del consentimiento

informado; c) La no maleficencia, que tengan la plena confianza y seguridad que el estudio no implicaría ningún daño que quebrante su salud física y mental; y d) La beneficencia, los datos e información obtenida fue en beneficio al usuario interno de salud repercutiendo en la mejora de su salud mental y ayuda si lo requiere; además de la justicia que el usuario interno de salud reciba un trato digno y amable sin ningún tipo de discriminación.

IV. RESULTADOS

Prueba de normalidad

Tabla 2. Prueba de normalidad de las puntuaciones de inteligencia emocional y desempeño laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	p
INTELIGENCIA	,090	150	,005
Autoconocimiento	,121	150	,000
Autorregulación	,124	150	,000
Motivación	,095	150	,002
Empatía	,116	150	,000
Habilidades sociales	,125	150	,000
DESEMPEÑO LABORAL PERCIBIDO	,055	150	,000
Motivación del desempeño	,124	150	,000
Ambiente para el desempeño	,073	150	,021
Competencia laboral	,070	150	,019

a. Corrección de significación de Lilliefors

Ho: Los datos persiguen una distribución normal.

Criterios de decisión

Si $p\text{-valor} < .05$: Se rechaza la H_0

Si $p\text{-valor} > .05$: Se acepta la H_0

Decisión estadística: Se rechaza la H_0 . Se adjudica que los datos tienen distribución no normal.

Interpretación:

Al efectuar el análisis inferencial de la prueba de Normalidad a través del Coeficiente Kolmogorov Smirnov de las puntuaciones de Inteligencia emocional y desempeño laboral percibido, se encontró $p\text{-valor} < .05$; rechazando la H_0 ; y asume que los datos persiguen distribución no normal, lo que direcciona a utilizar el estadígrafo no paramétrico de Correlación Rho Spearman.

Objetivo general

Determinar la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil, en tiempos COVID-19, 2021.

Tabla 3. *Relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil*

		Desempeño laboral percibido
Inteligencia emocional	Coefficiente Rho Spearman	0,574**
	Sig.	<0,001
	d	Grande
	r ²	0,32
	N	150

Nota: d: Tamaño del efecto; r²: Coeficiente de determinación; N: Muestra

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

Ho: No Existe una relación estadísticamente significativa entre inteligencia emocional y desempeño laboral percibido

Criterios de decisión

Criterios de decisión

Si $Rho=0$; se acepta la Ho

Si $Rho \neq 0$; se rechaza la Ho

Decisión estadística: Se rechaza la Ho

Interpretación

La tabla 3 evidencia que existe una correlación directa con tamaño del efecto grande entre inteligencia emocional y desempeño laboral percibido ($Rho=0,574$), por lo cual la evidencia estadística rechaza la Ho, y el 32% de la variabilidad del desempeño laboral se encuentra explicado por la inteligencia emocional; lo cual significa que los usuarios internos gestionan mejor sus emociones, desde la comprensión y conciencia emocional, expresión, control emocional y aprendizaje emocional, los usuarios internos tienen mejor desempeño laboral, desde lo técnico hasta lo humano.

Objetivo específico 1

Identificar la relación entre la dimensión autoconocimiento y desempeño laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil, en tiempos COVID-19, 2021

Tabla 4. *Relación entre la dimensión autoconocimiento y desempeño laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil*

		Desempeño laboral percibido
Autoconocimiento	Coefficiente Rho Spearman	0,278**
	Sig.	<0,001
	d	Pequeño
	r ²	0,07
	N	150

Nota: d: Tamaño del efecto; r²: Coeficiente de determinación; N: Muestra

Ho: No existe una relación estadísticamente significativa entre autoconocimiento y desempeño laboral percibido

Criterios de decisión

Si p-valor<.05: Se rechaza la Ho

Si p-valor>.05: Se acepta la Ho

Decisión estadística: Se rechaza la Ho.

Interpretación

La tabla 4 evidencia que existe una correlación directa con tamaño del efecto pequeño entre autoconocimiento y desempeño laboral percibido (Rho=0,278), por lo cual la evidencia estadística rechaza la Ho, y el 7% de la variabilidad del autoconocimiento se encuentra explicado por el desempeño laboral percibido; significando que mientras más desarrolle su confianza en sí mismo, el usuario interno, logrará efectuar sus actividades óptimamente.

Objetivo específico 2

Identificar la relación entre autorregulación y desempeño laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil, en tiempos COVID-19, 2021

Tabla 5. Relación entre autorregulación y desempeño laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil

		Desempeño laboral percibido
Autorregulación	Coficiente Rho Spearman	0,234**
	Sig.	0,004
	d	Pequeño
	r ²	0,05
	N	150

Nota: d: Tamaño del efecto; r²: Coeficiente de determinación; N: Muestra

Ho: No existe una relación estadísticamente significativa entre autorregulación y desempeño laboral percibido

Criterios de decisión

Si p-valor<.05: Se rechaza la Ho

Si p-valor>.05: Se acepta la Ho

Decisión estadística: Se rechaza la Ho.

Interpretación

La tabla 5 evidencia que existe una correlación directa con tamaño del efecto pequeño entre autorregulación y desempeño laboral percibido (Rho=0,234), por lo cual la evidencia estadística rechaza la Ho, y el 5% de la variabilidad de la autorregulación se encuentra explicado por el desempeño laboral percibido; significando que el usuario interno mientras mejore el control de sí mismo, que implica el manejo de sus mismas emociones, realizará eficientemente su desempeño laboral.

Objetivo específico 3

Identificar la relación entre motivación y desempeño laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil, en tiempos COVID-19, 2021

Tabla 6. *Relación entre motivación y desempeño laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil*

		Desempeño laboral percibido
Motivación	Coefficiente Rho Spearman	0,386**
	Sig.	<0,001
	d	Mediano
	r ²	0,14
	N	150

Nota: d: Tamaño del efecto; r²: Coeficiente de determinación; N: Muestra

Ho: No existe una relación estadísticamente significativa entre motivación y desempeño laboral percibido

Criterios de decisión

Si p-valor<.05: Se rechaza la Ho

Si p-valor>.05: Se acepta la Ho

Decisión estadística: Se rechaza la Ho.

Interpretación

La tabla 6 evidencia que existe una correlación directa con tamaño del efecto mediano entre motivación y desempeño laboral percibido (Rho=0,386), por lo cual la evidencia estadística rechaza la Ho, y el 14% de la variabilidad de la motivación se encuentra explicado por el desempeño laboral percibido; significando que lo usuarios internos mientras estén predispuestos a alcanzar sus metas y objetivos en beneficio de las actividades laborales que desempeña, logrará satisfacer las demandas de los pacientes.

Objetivo específico 4

Identificar la relación entre empatía y desempeño laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil, en tiempos COVID-19, 2021

Tabla 7. *Relación entre empatía y desempeño laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil*

		Desempeño laboral percibido
Empatía	Coefficiente Rho Spearman	0,454**
	Sig.	<0,001
	d	Mediano
	r ²	0,20
	N	150

Nota: d: Tamaño del efecto; r²: Coeficiente de determinación; N: Muestra

Ho: No existe una relación estadísticamente significativa entre empatía y desempeño laboral percibido

Criterios de decisión

Si p-valor<.05: Se rechaza la Ho

Si p-valor>.05: Se acepta la Ho

Decisión estadística: Se rechaza la Ho.

Interpretación

La tabla 7 evidencia que existe una correlación directa con tamaño del efecto mediano entre empatía y desempeño laboral percibido (Rho=0,454), por lo cual la evidencia estadística rechaza la Ho, y el 20% de la variabilidad de la empatía se encuentra explicada por el desempeño laboral percibido; lo que significa que mientras los usuarios internos reconozcan las necesidades de sus pacientes, su desempeño laboral será percibido positivamente.

Objetivo específico 6

Identificar la relación entre habilidades sociales y desempeño laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil, en tiempos COVID-19, 2021

Tabla 8. *Relación entre habilidades sociales y desempeño laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil*

		Desempeño laboral percibido
Habilidades sociales	Coefficiente Rho Spearman	0,608**
	Sig.	<0,001
	d	Grande
	r ²	0,36
	N	150

Nota: d: Tamaño del efecto; r²: Coeficiente de determinación; N: Muestra

Ho: No existe una relación estadísticamente significativa entre habilidades sociales y desempeño laboral percibido

Criterios de decisión

Si p-valor<.05: Se rechaza la Ho

Si p-valor>.05: Se acepta la Ho

Decisión estadística: Se rechaza la Ho.

Interpretación

La tabla 8 evidencia que existe una correlación directa con tamaño del efecto grande entre habilidades sociales y desempeño laboral percibido (Rho=0,608), por lo cual la evidencia estadística rechaza la Ho, y el 36% de la variabilidad de las habilidades sociales se encuentra explicada por el desempeño laboral percibido; lo que significa que mientras los usuarios internos movilizan sus habilidades sociales de manera positiva en sus asistencias clínicas, el usuario se verá satisfecho.

Tabla 9. Identificar los niveles prevalentes de la inteligencia emocional en usuarios internos de un hospital de Guayaquil, en tiempos COVID-19, 2021

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy baja (72 - 84)	6	4%
Baja (54-71)	84	56%
Adecuada (36-53)	54	36%
Desarrollada (18-35)	6	4%
Muy desarrollada (0-17)	0	0%
Total	150	100%

Interpretación

Se observa en la tabla 9 que 84 usuarios internos, representan un 56% en nivel bajo de inteligencia emocional; un total de 54 usuarios internos representan un 36% en nivel adecuado. Asimismo, 6 usuarios internos representan un 4% en nivel muy bajo y 6 usuarios que representan un 4% expresan nivel desarrollado. Indicando estas cifras que la mayoría de usuarios internos se distribuyen prevalentemente en nivel bajo de inteligencia emocional, con una tendencia a nivel adecuado.

Tabla 10. Establecer los niveles prevalentes del desempeño laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil, en tiempos COVID-19, 2021

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bueno (58 - 84)	54	36%
Regular (29 - 57)	92	61%
Malo (0 - 28)	4	3%
Total	150	100%

Interpretación

La tabla 10 enuncia la aplicación de la encuesta a 150 usuarios internos, donde el 61% expresaron un desempeño laboral percibido en nivel regular, un 36% revelaron nivel bueno y un 3% nivel malo. Lográndose inferir que existe un nivel prevalente regular con tendencia a nivel bueno.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación denominada inteligencia emocional y desempeño laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil, en tiempos COVID-19, 2021. Acorde al objetivo general se evidenció una correlación directa con tamaño del efecto grande entre inteligencia emocional y desempeño laboral percibido ($Rho=0,574$); lo cual significa que los usuarios internos gestionan mejor sus emociones, desde la comprensión y conciencia emocional, expresión, control emocional y aprendizaje emocional, los usuarios internos tienen mejor desempeño laboral, desde lo técnico hasta lo humano, comparado con otros estudios como el de Mansilla (2021), quien hizo un estudio relacionado a la inteligencia emocional y calidad de vida del personal sanitario, desarrollando también una metodología cuantitativa y un diseño descriptivo correlacional, concluyendo que si existe una asociación significativa y estadísticamente real entre inteligencia emocional y la comprensión y regulación emocional en relación con calidad de vida, concibiendo que esa habilidad es adquirida de nacimiento o que el individuo va aprendiendo toda su vida, en este sentido el personal sanitario debe tener el control total de sus emociones frente a las situaciones que en algunos casos son adversas a las cuales tiene que afrontar, sin causar inseguridad a sus pacientes. Por otro lado, el control emocional es una parte esencial de las profesiones vinculadas con la atención clínica, resaltando además su importancia para la efectiva calidad del servicio que espera recibir el usuario externo.

Bajo esta situación de inseguridad en el aspecto físico y emocional, especialmente por las características de las actividades y los constantes desequilibrios que deben manejarse en este ámbito, y siendo tiempos actuales en donde se han venido visualizando escenarios perjudiciales ocasionados a partir del COVID-19, es por ello que se reafirma a (Goleman, 2009), que inteligencia emocional constituye a la capacidad de las personas para estimar, percibir, y transformar los estados de emociones propias con influencia en relación a los demás, fortaleciendo el control de las emociones, direccionarlas y equilibrarlas positivamente.

Resultados similares obtiene Ludeña (2019), respecto a su estudio sobre el impacto que posee la satisfacción laboral en relación al desempeño de trabajo, obteniendo la información de su muestra por medio de encuestas y cuestionarios

validados, indicando en sus resultados una correlación moderada ($r=0,576$), entre las variables cuestionadas; concluyendo además que todo centro clínico debería asumir medidas oportunas para optimizar la satisfacción laboral en su personal, con la finalidad de motivarlos y puedan desplegar un mejor desempeño que satisfaga las necesidades de sus pacientes.

El objetivo específico 1 se propuso identificar la relación entre la dimensión autoconocimiento y desempeño laboral percibido en usuarios internos de un hospital, evidenciándose una correlación directa con tamaño del efecto pequeño entre autoconocimiento y desempeño laboral percibido ($Rho=0,278$); significando que mientras más desarrolle su confianza en sí mismo, el usuario interno, logrará efectuar sus actividades óptimamente; hay que destacar que el autoconocimiento, se concibe como el conocimiento que siente la persona a cada momento, traducido como un estado intrínseco; por tanto el personal clínico puede hacer sus predilecciones, percepciones, y todo lo que le permita orientarse positivamente para tomar las decisiones pertinente frente alguna situación adversa que se presenta en su contexto laboral (Goleman, 2009).

En base a los resultados expuestos, Sarmiento (2017), analizó el desempeño laboral, en su estudio similar al nuestro, con una metodología cuantitativa y diseño descriptivo, recolectando la información de su considerable grupo muestral por medio de una encuesta, donde un porcentaje considerable de trabajadores demuestra insatisfacción con el proceso de evaluación relacionado a su ejercicio laboral, es decir que la perciben como una amenaza. Otro estudio como el de Carragher (2017), en Irlanda, señala en su conclusión que la inteligencia emocional y el liderazgo están vinculados de manera notable, por lo tanto, el profesional sanitario no debe perder su comportamiento de liderazgo en su ámbito, en la medida que, al acentuarlo con sus pacientes en sus asistencias clínicas, estará demostrando sus habilidades de autoconocimiento, empatía y habilidades sociales.

En este contexto, se afirma que la inteligencia emocional se constituye como una de las competencias fundamentales en el personal clínico quien en todo instante debe establecer relaciones de índole terapéutico para poder comprender sus propias emociones y la de sus pacientes, considerando además que deben gestionar de manera eficaz las emociones que originan el contacto permanente con los padecimientos y la muerte.

El objetivo específico 2 propuso identificar la relación entre autorregulación y desempeño laboral percibido en usuarios internos de un hospital, evidenciando correlación directa con tamaño del efecto pequeño entre autorregulación y desempeño laboral percibido ($Rho=0,234$); significando que el usuario interno mientras mejore el control de sí mismo, que implica el manejo de sus mismas emociones, realizará eficientemente su desempeño laboral. resultados que permiten referenciar a (Villouta, 2017), cuando acentúa que la autorregulación es el control de sí mismo, implicando que el personal clínico, maneje sus emociones, su estado mental y sus impulsos; y al mismo tiempo tener la capacidad de recuperarse de las inflexibilidades emocionales, conllevándolo a afrontar algún tipo de estresor que tienda a presentar alguna afectación en su desempeño laboral. En nuestra investigación también se ha denotado personal interno que reaccionan negativamente frente a las inquietudes de sus pacientes, situación declarativa de una falta de autorregulación, afectando en gran parte a su desempeño laboral el cual es percibido con apatía creciente de los afectados.

El estudio frente a los otros hallazgos encontrados presenta índices que direccionan a buscar posibles soluciones para mejorar las condiciones de desempeño laboral, cuyas causas están determinadas por el esfuerzo intelectual que efectúan frente a las demandas propias de sus actividades laborales desbordándose en indicadores de factores de riesgo como las presiones de tiempo, fatiga y agotamiento, así como la percepción subjetiva que tiene de las dificultades.

El objetivo específico 3 propuso identificar la relación entre motivación y desempeño laboral percibido en usuarios internos de un hospital, evidenciándose correlación directa con tamaño del efecto mediano entre motivación y desempeño laboral percibido ($Rho=0,386$); significando que lo usuarios internos mientras estén predispuestos a alcanzar sus metas y objetivos en beneficio de las actividades laborales que desempeña, logrará satisfacer las demandas de los pacientes. Ante esta realidad de resultados, se precisa enfatizar que la motivación de los usuarios internos de un centro clínico se torna relevante porque él debe poner en ejercicio sus predilecciones con la finalidad de encaminarse para alcanzar sus propósitos; siempre debe estar tomando las iniciativas para afrontar ciertos contratiempos y algún tipo de dificultad sanitaria. (Villouta, 2017). En su cotidianidad laboral el usuario interno viene ejerciendo su motivación que se ve reflejada en su exaltación

por las actividades que se les asignan y ejecutan, al mismo tiempo por alcanzar sus objetivos sin tener que aferrarse a estímulos económicos, actuando con alto compromiso, responsabilidad y optimismo, lo que incide en la percepción de su desempeño laboral.

Como punto de partida para un buen desempeño laboral, la motivación es fundamental porque permite al trabajador cumplir con sus obligaciones logrando crear un ecosistema sano y muy productivo, incapaz de sentir frustración y capaz de levantarse y obtener aprendizajes de sus errores.

Se considera además que son variadas las fuentes que afectan el desempeño laboral entre las que se evidenciaron la sobre carga laboral, el entorno laboral, la enorme responsabilidad en actividades que conlleva su función, sus emociones, los pacientes y familiares; añadido a ello algunas discordias y descoordinaciones con sus colegas, entre otros. Por otro lado el desempeño también se vio afectado por factores como la situación socioeconómica, familiar, lo que se traduce en ineficacia del servicio.

El objetivo específico 4 propuso identificar la relación entre empatía y desempeño laboral percibido en usuarios internos de un hospital, evidenciándose correlación directa con tamaño del efecto mediano entre empatía y desempeño laboral percibido ($Rho=0,454$); lo que significa que mientras los usuarios internos reconozcan las necesidades de sus pacientes, y les brinden la asistencia clínica de manera eficiente, su desempeño laboral será percibido positivamente; resultados que permiten citar a (Goleman, 2009), cuando acentúa que los usuarios internos de un centro hospitalario deben expresar lo que sienten sus pacientes, fascinarlos con sus emociones y sus demandas patológicas y al mismo tiempo poseer la habilidad de observar y percibir visiblemente los sucesos desde la perspectiva propia, consintiendo labrar la afinidad con distintas personas. Solo algunos muestran ser empáticos, caracterizándose por muy bien reconocidas en el contexto laboral. Cabe señalar además que esta empatía es una habilidad que tienen las personas para reconocer las aspiraciones y necesidades de otros robusteciendo las relaciones de tipo social; por tanto, se necesita que el usuario interno la practique en los nosocomios donde despliega sus servicios clínicos.

El objetivo específico 5 propuso identificar la relación entre habilidades sociales y desempeño laboral percibido en usuarios internos de un hospital,

evidenciándose correlación directa con tamaño del efecto grande entre habilidades sociales y desempeño laboral percibido ($Rho=0,608$); lo que significa que mientras los usuarios internos movilizan sus habilidades sociales de manera positiva en sus asistencias clínicas, el usuario se verá satisfecho; estos resultados admiten resaltar a Goleman, quien considera que las habilidades sociales, es la capacidad de toda persona para estimular a los demás, las respuestas requeridas, es decir que se trata de poseer un buen control de emociones cuando se interactúa con los demás, dilucidando de manera sólida las circunstancias y redes de amistad; estas habilidades sociales deben estar siempre en práctica por parte del usuario interno, en la medida que brindan confianza y seguridad al paciente. (Goleman, 2009)

En la presente investigación estas habilidades sociales se han percibido en niveles no óptimos, en tal sentido se destaca que las buenas relaciones sociales entre profesional-paciente, contribuye a incrementar la eficacia de los tratamientos, así como aumentar los comportamientos preventivos y los niveles de satisfacción de los pacientes.

El objetivo específico 6 propuso identificar los niveles prevalentes de la inteligencia emocional en usuarios internos de un hospital, evidenciándose que 84 usuarios internos, representan un 56% en nivel bajo de inteligencia emocional; un total de 54 usuarios internos representan un 36% en nivel adecuado. Asimismo, 6 usuarios internos representan un 4% en nivel muy bajo y 6 usuarios que representan un 4% expresan nivel desarrollado. Los resultados indican con estas cifras que la mayoría de usuarios internos se distribuyen prevalentemente en nivel bajo de inteligencia emocional, con una tendencia a nivel adecuado, resultados confrontados con los de Armijos (2021), donde se evidencia que la inteligencia emocional fue valorada en nivel medio (61,1%), lo expuesto hace hincapié lo planteado por Goleman (1995), que los escenarios intelectuales no siempre son garantía para lograr éxitos profesionales, sino que son factores elementales que, ajustándolos a las necesidades emocionales del personal sanitario, le admite a efectuar actividades eficaces en el marco de su desempeño laboral.

El objetivo específico 7 propuso establecer los niveles prevalentes del desempeño laboral percibido en usuarios internos de un hospital, evidenciándose que un 61% expresaron un desempeño laboral percibido en nivel regular, un 36%

revelaron nivel bueno y un 3% nivel malo. Lográndose inferir que existe un nivel prevalente regular con tendencia a nivel bueno; resultados que se asemejan al estudio de Valentín (2017), quien analizó cómo la gestión del talento humano se acentúa en el desempeño laboral, demandándole aplicar encuesta y cuestionarios a su grupo muestral para recolectar la información; donde un 42,86% de encuestados expresaron un desempeño laboral en nivel regular. Lo expuesto denota que los usuarios internos no lograron gestionar su inteligencia emocional en el despliegue de sus actividades sanitarias, experimentaron cierta ansiedad, depresión y talvez otras sensaciones intrínsecas que repercutieron en sus pacientes, quienes de acuerdo a esa percepción acentuaron el nivel medio obtenido.

La influencia de la inteligencia emocional valorada en nivel medio, incide en el desempeño laboral, permitiendo resaltar a (Cuello, 2020), quien argumenta que el modelo teórico de Campbell se ajusta a la necesidad de valorar el desempeño laboral del personal clínico, de manera integral, además que es el pilar fundamental para la evaluación de este desempeño.

Las fortalezas del estudio se reflejaron en la ejecución de un diagnóstico del contexto donde se movilizaban las variables inteligencia emocional y desempeño laboral percibido, asimismo de permitir establecer contacto inmediato con la realidad problemática con la finalidad de conocerla más de cerca. Por otro lado, ha dado respuestas a las preguntas planteadas sobre el problema, así como haber precedido los fenómenos; procediendo efectuar un análisis organizado y sistematizado de acuerdo al método científico.

El alcance del presente estudio a nivel metodológico, fue que se desarrolló bajo los parámetros de una investigación correlacional que permite medir cuantitativamente las variables para estimar su comportamiento, así como el grado y tamaño del efecto de la relación, de una respecto a la otra.

Sus resultados permitieron establecer nuevas posiciones teóricas y robustecer las existentes, las mismas que pueden ser tomadas para iniciar futuros estudios que focalicen las variables propuestas.

VI. CONCLUSIONES

1. La inteligencia emocional y desempeño laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil, muestran correlación directa con tamaño del efecto grande.
2. La dimensión autoconocimiento y desempeño laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil, muestran correlación directa con tamaño del efecto pequeño.
3. La dimensión autorregulación y desempeño laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil, muestran correlación directa con tamaño del efecto pequeño.
4. La dimensión motivación y desempeño laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil, muestran correlación directa con tamaño del efecto mediano.
5. La dimensión empatía y desempeño laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil, muestran correlación directa con tamaño del efecto mediano.
6. La dimensión habilidades sociales y desempeño laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil, muestran correlación directa con tamaño del efecto grande.
7. La variable inteligencia emocional de los usuarios internos de un hospital de Guayaquil, muestra prevalencia en el nivel bajo.
8. La variable desempeño laboral de los usuarios internos de un hospital de Guayaquil, muestra prevalencia en el nivel regular.

VII. RECOMENDACIONES

1. Organizar charlas especializadas con temáticas relacionadas a la inteligencia emocional con la finalidad de mejorar el desempeño laboral; dado que en un trabajo donde se tiene trato directo con diferentes personas, se demanda fortalecer el control de emociones.
2. Programar espacios de reflexión para que los usuarios internos evalúen su autoconocimiento y propongan estrategias que afiancen la confianza en sí mismos.
3. Efectuar talleres con especialistas que promuevan la autorregulación en el personal interno y los orienten a controlar sus propias emociones frente a una situación laboral.
4. Organizar talleres de motivación al personal interno para fortalecer una cultura de compromiso y responsabilidad en las actividades laborales que se les asignen en su entidad sanitaria.
5. Implementar programas de capacitación enfocados en estrategias que permitan fortalecer la empatía en el usuario interno para que pueda percibir positivamente las demandas y necesidades de los pacientes.
6. Los usuarios internos deben organizar encuentros de esparcimiento con los compañeros de trabajo y poder afianzar sus habilidades sociales, por motivo que estas habilidades no se vienen ejerciendo eficazmente en la interacción con sus pacientes.
7. La comunidad científica tome como línea de partida los resultados de la presente investigación y promueva futuros estudios centrados en investigar profundamente con grupos pilotos la incidencia de la inteligencia emocional sobre el desempeño laboral en un contexto de servicio clínico.

Referencias

- Aguirre J. (2000). *Dirección y gestión de personal*. Pirámide.
- Araujo, M. (2007). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior*. CICAG.
- Arce, C. (2017). *Implementación de un sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo según la Ley 29783 para la empresa*. Tesis de grado. <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/10124/Arce%20Prieto%2C%20Carmen%20Cecilia%3B%20Collao%20Morales%2C%20Jhans%20Carlos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Altman, H. (2017). *Organizational behavior: Theory and practice*. Mc Graw Hill; 2017.
- Armijos, R. (2021). *Inteligencia emocional y síndrome de Burnout en personal de servicio de emergencia en un hospital de Guayaquil en tiempos Covid-19*. Tesis de grado. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66212/Armijos_ERC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arroyo, L. (2014). *Postulado teórico de la Teoría de las expectativas. Una percepción científica*. Arizotel.
- Bargiel, K. (2011). *The emotional intelligence and coping with stress among medical students*. NIH National Library of Medicine. 64(3). 181-7. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/22335141/>
- Bar-On, R. (1997). *The Emotional Quotient (EQ-i): A Test of Emotional Intelligence*. Toronto: Multi-Health Systems.
- Beauchamp, T. (1979). *Principles of Bioethical Ethics*. Oxford University Press, New York.
- Bueno, M., y Barrientos, S. (2021). *Caring for the caregiver: the emotional impact of the coronavirus epidemic on nurses and other health professionals*. Enfermería clínica. Elsevier. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2020.05.006>
- Cadena, P. (2017). *Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales*. Revista mexicana de ciencias agrícolas. 8(7); 1-2. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-09342017000701603

- Cardy, R. L., & Dobbins G. H. (1994). *Performance appraisal: alternative perspectives*. South-Western, Cincinnati: OH.
- Carmona, P. (2017). *Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral*. Revista Líder. 19(31). 107-118.
<http://ceder.ulagos.cl/lider/images/numeros/31/5.-Carmona.pdf>
- Carragher, J., & Gormley, K. (2017). *Leadership and emotional intelligence in nursing and midwifery education and practice: a discussion paper*. *Journal of advanced nursing*, 73(1), 85–96. <https://doi.org/10.1111/jan.13141>
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica. Pautas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. San Marcos
- Casas, J (2003). *La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos*. *Atención primaria*, 31(8), 527-538.
<http://www.unidaddocentemfyclaspalmas.org.es/resources/9+Aten+Primaria+2003.+La+Encuesta+l.+Cuestionario+y+Estadistica.pdf>
- Ceroni, M. (2010). *¿Investigación básica, aplicada o sólo investigación?* *Revista de la Sociedad Química del Perú*. 76(1); 1-2.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1810-634X2010000100001
- Chiavenato I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Mc Graw Hill.
- Cronbach, Lee. (2020). *Cronbach's Alpha: Simple Definition, Use and Interpretation. Statistics How To*.
- Cuello, R. (2020). *El desempeño laboral desde una perspectiva teórica*. *Revista Científica Valor agregado*. 7(1).
https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/index
- Dimitrov, Y. (2020). *Developing Capabilities From the Scope of Emotional Intelligence as Part of the Soft Skills Needed in the Long-Term Care Sector: Presentation of Pilot Study and Training Methodology*. NIH. doi: 10.1177/2150132720906275
- Figuroa, N. (2021). *Estrategias de afrontamiento para la reducción del estrés en el profesional de enfermería del servicio de emergencia*. Tesis de grado. Universidad Cayetano Heredia.

- Goleman, D (1996). *Inteligencia emocional* (4a ed. edición). Barcelona: Kairos. ISBN 978-84-7245-371-5
- Goleman, D. (1995). *La inteligencia emocional*. Larousse.
- Goleman, D.; Cherniss, C. (2005). *Inteligencia Emocional. Cómo seleccionar y mejorar la Inteligencia Emocional en individuos, grupos y organizaciones*. Kairos
- Goleman, D. (2009). *Emotional intelligence Stanfor: Kairos*.
- Gómez, L. (2020). *Recomendaciones para el cuidado de la salud mental del personal sanitario y de apoyo que hace frente a la epidemia de COVID-19 en instituciones del sistema de salud cubano. Revista de Información científica para la Dirección en Salud. INFODIR.*
<http://www.revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/799>
- Guerra-Bustamante, J., León-Del-Barco, B., Yuste-Tosina, R., López-Ramos, V. M., & Mendo-Lázaro, S. (2019). *Emotional Intelligence and Psychological Well-Being in Adolescents. International journal of environmental research and public health*, 16(10), 1720. <https://doi.org/10.3390/ijerph16101720>
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill.
- Huarcaya, J. (2020). *Consideraciones sobre la salud mental en la pandemia de COVID-19. Revista peruana de medicina experimental y salud pública*. 37 (2) 1. <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2020.372.5419>
- Ludeña, E. (2019). *La satisfacción y el desempeño laboral del personal del Centro de salud B IESS Celica*. Tesis de grado. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13240/1/T-UCSG-POS-MGSS-205.pdf>
- Manrique, A. (2020). *El coronavirus y su impacto en la sociedad actual y futura.* <https://colegiodesociologosperu.org.pe/wp-content/uploads/El-Coronavirus-y-su-impacto-en-la-sociedad-actual-y-futura-mayo-2020.pdf>
- Mansilla, D. (2021). *Inteligencia emocional y calidad de vida del personal de un Hospital durante la pandemia Covid 19, Arequipa, 2021*. Perú. Tesis de grado. Universidad César Vallejo.
- Martínez, R. (2009). *El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman caracterización.* Revista habanera de las ciencias.8(2); 1-2.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200017

- Minitab (2020). *¿Qué es la rho de Spearman y la r Pearson para las categorías ordinales?* Soporte de Minitab, 1(1). 1-2. <https://support.minitab.com/es-mx/minitab/19/help-and-how-to/statistics/tables/supporting-topics/other-statistics-and-tests/what-are-spearman-s-rho-and-pearson-s-r-for-ordinal-categories/>
- Nightingale, S., Spiby, H., Sheen, K., & Slade, P. (2018). *The impact of emotional intelligence in health care professionals on caring behaviour towards patients in clinical and long-term care settings: Findings from an integrative review.* *International journal of nursing studies*, 80, 106–117. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2018.01.006>.
- OMS. (2020). *Organización Mundial de la Salud.* https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus2019?gclid=Cj0KCQjwna2FBhDPArisACAEC UUYON5i5W5xG S_SV5m1I
- Orezzoli, B. (2021). *Relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral en el ámbito organizacional.* Universidad de Lima. Tesis de grado.
- Pedraza E. (2010). *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia.* *Revista de Ciencias Sociales*.16(3). 3. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28016320010>
- Rafdzah, Z. (2017). *Validation of Instrument Measuring Continuous Variable in Medicine.* *Intechopen.* <https://www.intechopen.com/books/advances-in-statistical-methodologies-and-their-application-to-real-problems/validation-of-instrument-measuring-continuous-variable-in-medicine>
- Rodríguez, J. (2017). *Decisiones gerenciales efectivas.* Trillas.
- Rojas, R. (2018). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús – Lima, enero 2018.* Universidad de Norbert Wiener. Tesis de grado. http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/1712/MA_ESTRO%20-

[%20Rojas%20Reyes%2C%20Ruth%20Rosario.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Salovey y Mayer (1997). *Inteligencia emocional*. Mc Graw Hill.

Sarmiento, J. (2017). *Relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal del área central de la universidad central*. Escuela Politécnica nacional.

Sória, A. (2020). *Sociedad Española de Psiquiatría de la Salud Mental del personal sanitario*. <http://www.sepsiq.org/file/InformacionSM/SEP%20COVID19-Salud%20Mental%20personal%20sanitario.pdf>.

Soto, S. (2021). *Muestreo y tamaño de muestra para una tesis*. Tesis ciencia. <https://tesis-ciencia.com/2018/08/29/muestreo-muestra-tesis/>

SPAIN (2020). *La motivación laboral: ¿Qué es y cómo implementarla?* [Online]. España. <https://www.up-spain.com/blog/la-motivacion-laboral-que-es-y-como-implementarla/>.

Valentín, H. (2017). *Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral del Personal de la Red de Salud Huaylas Sur*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Tesis de grado.

Vera, D. (2020). *Informe sanitario 2020*. DSE

Villouta, M. (2017). *Autorregulación emocional: un descubrimiento a través del arte terapia*. Tesis de grado. <https://repositorio.udd.cl/bitstream/handle/11447/1709/Autorregulaci%C3%B3n%20emocional.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Wechsler, D. (1993). *Escala de Wechsler (en niños: WISC-IV; en adultos WAIS-IV)*. 8(12) 56-79

Anexos

Anexo 1. Matriz de operacionalización

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Inteligencia emocional	Goleman, teoriza además que la inteligencia emocional constituye a la capacidad humana de poder estimar, percibir, y transformar los estados de emociones propias con influencia en relación a los demás, fortaleciendo el control de las emociones para poder direccionarlas y equilibrarlas (Goleman, 2009)	Esta inteligencia emocional, se desenvuelve mediante cualidades que facilitan las interacciones con las demás personas; y se puede medir mediante el autoconocimiento, motivación, autorregulación, habilidades sociales y empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Autoconocimiento • Autorregulación • Motivación • Empatía • Habilidades sociales 	<ul style="list-style-type: none"> • Autoconciencia • Autocontrol • Iniciativa • Saber escuchar • Competencia social 	Ordinal
Desempeño laboral percibido	Desempeño laboral, es considerada como un procedimiento que se encuentra organizado de manera estructural y sistemática con la finalidad de medir, apreciar e intervenir respecto a las peculiaridades, comportamientos y resultados relacionados directamente con las actividades laborales, así como el nivel de absentismo, con la intención de poder determinar en qué medida el profesional trabajador es productivo, optimando su rendimiento y capacidad a un futuro inmediato (Aguirre, 2000).	Se considera como la evaluación realizada al personal trabajador para comprobar si está efectuando de manera óptima su labor; se puede medir mediante el ambiente para el desempeño, competencia laboral y motivación del desempeño.	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación del desempeño • Ambiente para el desempeño • Competencia laboral 	<ul style="list-style-type: none"> • Autodesarrollo personal • Motivación • Trabajo en equipo • Equipamiento e instalaciones • Normatividad • Habilidades laborales 	Ordinal

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Código del usuario:

Sexo:

M

F

Estimado compañero(a) de trabajo, te saludamos y a la vez solicitarte responder las preguntas del presente cuestionario que está direccionado a conocer el nivel de inteligencia emocional relacionada a nuestras labores en la entidad hospitalaria. Marca con una equis(x) la respuesta que creas conveniente.

Escala: Siempre (4), Casi siempre (3), Algunas veces (2), Casi siempre (1) y Nunca (0)

N°	DIM	INDICADORES/ÍTEMS	0	1	2	3	4
Autoconciencia							
01	Autoconocimiento	¿Soy consciente de las reacciones físicas (gestos, tono de voz, cambios súbitos que señalan que estoy triste, enojado o feliz)?					
02		¿Me tomo un descanso para incrementar mi nivel de energía cuando noto que estoy cansado?					
03		¿Tengo confianza en mí mismo (a) y eso me ayuda a tolerar la presión en el trabajo o en otra situación?					
04		¿Normalmente soy capaz de identificar el tipo de emoción que siento en un momento dado en casa o en reuniones con amigos?					
05		¿Tengo muy claro cuáles son mis propias metas y valores?					
Autocontrol							
06	Autorregulación	¿No me aferro a los problemas, enfados o heridas del pasado y soy capaz de dejarlos atrás para avanzar?					
07		¿Me abro a las personas en la medida adecuada, no demasiado, pero lo suficiente como para no dar la impresión de ser frío y distante?					
08		¿No escondo mi enfado, pero tampoco lo pago con otros?					
09		¿Puedo controlar mis estados de ánimo y muy raras veces llevo las emociones negativas fuera de casa?					
Iniciativa							
10	Motivación	¿Hay varias cosas importantes en mi vida que me entusiasman y lo hago evidente?					
11		¿Normalmente, otros se sienten inspirados y animados después de hablar conmigo?					
12		¿Intento encontrar el lado positivo de cualquier situación negativa?					
13		¿Soy capaz de seguir adelante en un proyecto importante, a pesar de los obstáculos?					
Saber escuchar							
14	Empatía	¿Normalmente tengo una idea exacta de cómo me percibe la otra persona durante una interacción específica?					
15		¿Puedo participar en una interacción con otra persona y captar bastante bien cuál es su estado de ánimo en base a las señales no verbales que me envía?					
16		¿Cuento con varias personas a las que puedo recurrir y pedir su ayuda cuando lo necesito?					
17		¿Centro toda mi atención en la otra persona cuando estoy escuchándole?					
Competencia social							
18	Habilidades sociales	¿Tengo facilidad para conocer o iniciar conversaciones con personas desconocidas cuando tengo que hacerlo?					
19		¿No tengo ningún problema a la hora de intervenir en una reunión o dirigirme a un grupo de personas?					
20		¿Los demás me respetan y les caigo bien, incluso cuando no están de acuerdo conmigo?					
21		¿Puedo persuadir eficazmente a otros para que adopten mi punto de vista sin obligarlos?					

Fuente: Adaptación del test de Emily Sterrett

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL PERCIBIDO

1. DATOS GENERALES

1.1. Código :

1.2. Sexo : M F Edad:

• **Instrucciones**

Estimado compañero(a) de trabajo, te saludamos y a la vez solicitarte responder las preguntas del presente cuestionario que está direccionado a conocer el nivel de desempeño laboral percibido relacionado a nuestro trabajo la entidad hospitalaria. Marca con una equis(x) la respuesta que creas conveniente.

Escala: Siempre (4), Casi siempre (3), Algunas veces (2), Casi siempre (1) y Nunca (0)

DIM.	N°	ÍTEMS	Escala				
			0	1	2	3	4
Motivación del desempeño	Autodesarrollo personal						
	1	Tiene una ambición importante en desarrollarte como profesional					
	2	Cumple con las metas según las expectativas puestas en ti					
	3	Asume una actitud emprendedora dentro del Centro de salud					
	Motivación						
Ambiente para el desempeño	4	Se siente satisfecho trabajando en el Centro de salud					
	5	Considera que está logrando sus aspiraciones u objetivos personales dentro del Centro de salud					
	Trabajo en equipo						
	6	Evita cualquier conflicto en tu centro laboral que pueda afectar tu desempeño el trabajo					
	7	Los ambientes de trabajo son adecuados para brindar los servicios en el Centro de salud					
	8	Dispone de habilidades interpersonales para trabajar en equipo					
	9	Cuenta con el apoyo de tu jefe para solucionar tus inquietudes y resolver los conflictos que se presentan en tu departamento					
	Equipamiento e Instalaciones						
	10	El Centro de salud te brindan los equipos y materiales necesarios para cumplir con tus labores de manera eficiente					
	11	Las herramientas y equipos de trabajo se encuentran en buenas condiciones para desempeñar mi trabajo de manera segura					
	Normatividad						
	12	Las condiciones legales que te brinda tu centro laboral son las adecuadas para brindarte una motivación a optimizar tu desempeño					
	13	Respetas las reglas y políticas del Centro de salud					
	14	Realiza su trabajo con responsabilidad y de acuerdo a las normas y regulaciones en el Centro de salud					
	15	Respeto el reglamento interno del Centro de salud					
Competencia laboral	Habilidades laborales						
	16	Tiene las habilidades técnicas para optimizar tu desempeño laboral					
	17	Resuelve problemas de acuerdo a las funciones y competencias de su grupo ocupacional					
	18	Aplica sus habilidades analíticas para optimizar tu desempeño laboral					
	19	Aplica sus habilidades de comunicación para optimizar su desempeño laboral					
	20	Se enfoca en el logro de objetivos institucional para mejorar su desempeño laboral					
21	Muestra disposición para innovar en el servicio que labora						

Fuente: adaptado de tesis Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal asistencial en el departamento de farmacia, Hospital Regional de Huacho, 2018

Anexo 3. Matriz de consistencia

TÍTULO: Inteligencia emocional y Desempeño Laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil, en tiempos COVID-19, 2021						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODO
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General				Tipo de Investigación: Básica Diseño de Investigación: No experimental, transversal, correlacional Población: 150 usuarios internos Muestra: 150 usuarios internos Muestreo: Censal Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionarios
¿Cuál es la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral percibido en usuarios internos en tiempos COVID-19 en un hospital de Guayaquil, 2021?	Determinar la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil, en tiempos COVID-19, 2021.	Hi: Existe una relación estadísticamente significativa entre estrés laboral y desempeño profesional percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil, en tiempos COVID-19, 2021. Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y desempeño laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil, en tiempos COVID-19, 2021.	Inteligencia emocional	<ul style="list-style-type: none"> • Autoconocimiento • Autorregulación • Motivación • Empatía • Habilidades sociales 	<ul style="list-style-type: none"> • Autoconciencia • Autocontrol • Iniciativa • Saber escuchar • Competencia social 	
	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas				
	1. Identificar la relación entre la dimensión autoconocimiento y desempeño laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil, en tiempos COVID-19, 2021.	1. Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión autoconocimiento y desempeño laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil, en tiempos COVID-19, 2021.	Desempeño laboral percibido	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación del desempeño 	<ul style="list-style-type: none"> • Autodesarrollo personal • Motivación 	
	2. Identificar la relación entre autorregulación y desempeño laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil, en tiempos COVID-19, 2021.	2. Existe relación estadísticamente significativa entre autorregulación y desempeño laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil, en tiempos COVID-19, 2021.		<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente para el desempeño 	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Equipamiento e instalaciones • Normatividad 	
	3. Identificar la relación entre motivación y desempeño laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil, en tiempos COVID-19, 2021.	3. Existe relación estadísticamente significativa entre motivación y desempeño laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil, en tiempos COVID-19, 2021.		<ul style="list-style-type: none"> • Competencia laboral 	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidades laborales 	
	4. Identificar la relación entre empatía y desempeño laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil, en tiempos COVID-19, 2021.	4. Existe relación estadísticamente significativa entre empatía y desempeño laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil, en tiempos COVID-19, 2021.				
	5. Identificar la relación entre habilidades sociales y desempeño laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil, en tiempos COVID-19, 2021.	5. Existe relación estadísticamente significativa entre habilidades sociales y desempeño laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil, en tiempos COVID-19, 2021.				
6. Identificar los niveles prevalentes de la inteligencia emocional en usuarios internos de un hospital de Guayaquil, en tiempos COVID-19, 2021.						
7. Establecer los niveles prevalentes del desempeño laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil, en tiempos COVID-19, 2021.						

Anexo 4. Informe de validez y confiabilidad

Experto 1

FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de medición denominado Cuestionario de inteligencia emocional, que forma parte de la investigación **Inteligencia emocional y Desempeño Laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil, en tiempos COVID-19, 2021.**

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; Agradezco su valiosa colaboración.

1.- DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Efrén Gabriel Castillo Hidalgo
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Área de Formación académica:	Clínico, Forense, psicométrica, investigación cuantitativa
Áreas de experiencia profesional:	Docencia, Investigación, clínico Forense
Institución donde labora:	Unidad Médico legal III Lambayeque Universidad Cesar Vallejo Universidad San Agustín de Arequipa Universidad Señor de Sipán Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI Trujillo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	19 años
Experiencia en Investigación	Propiedades psicométricas de escala FACES II en estudiantes de un centro Preuniversitario de Trujillo Propiedades psicométricas de escala ADCA en estudiantes de un centro Preuniversitario de Trujillo Propiedades psicométricas de escala de violencia encubierta en estudiantes universitarios de Chiclayo Revisor por pares de la Revista Tempus Psicológicos de la Universidad de Manizales- Colombia Miembro del Comité Editorial de la Revista Jang de la Universidad Cesar Vallejo

2.- PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- Validar lingüísticamente el instrumento **Cuestionario de inteligencia emocional**
- Juzgar la pertinencia de los ítems de acuerdo a sus dimensiones.

3.- DATOS DEL INSTRUMENTO DENOMINADO Cuestionario de inteligencia emocional

Nombre del instrumento:	Cuestionario de inteligencia emocional
Autor(es):	Adaptación del test de Emily Sterrett.
Procedencia	EE. UU
Administración:	individual
Tiempo de aplicación:	25 minutos
Ámbito de aplicación:	Gestión del talento humano

4.- SOPORTE TEÓRICO

Áreas del instrumento denominado: Cuestionario de inteligencia emocional

Variable: Inteligencia emocional	ESCALA/ÁREA	DEFINICIÓN
Goleman, teoriza además que la inteligencia emocional constituye a la capacidad humana de poder estimar, percibir, y transformar los estados de emociones propias con influencia en relación a los demás, fortaleciendo el control de las emociones para poder direccionarlas y equilibrarlas (Goleman, 2009)	1.- Autoconocimiento	Concerniente a poseer el conocimiento que siente la persona a cada momento, es decir, un conocimiento de su estado intrínseco, sus predilecciones, percepciones, todo lo que él pueda usar para orientarse de manera positiva y tomar las mejores decisiones; al mismo tiempo se logra obtener la idea existente de nuestras competencias, habilidades y destrezas, así como la confianza en sí mismo. (Goleman, 2009).
	2.- Autorregulación	La dimensión autorregulación, o también definido como el control de sí mismo, que implica el manejo de sus mismas emociones, el estado mental y los impulsos. (Goleman, 2009).
	3.- Motivación	Poner en ejercicio nuestras predilecciones con la finalidad de encauzarnos para alcanzar nuestros propósitos, siempre tomar la iniciativa cuando se debe hacer frente a ciertos contratiempos y algún tipo de dificultad. (Goleman, 2009).
	4.- Empatía	Expresar lo que sienten las otras personas, es decir fascinar las emociones, intereses y demandas ajenas, y a la vez poseer la habilidad de observar y percibir visiblemente los sucesos desde la perspectiva propia. (Goleman, 2009).
	5.- Habilidades sociales	Capacidad de toda persona para estimular a los demás, las respuestas requeridas, es decir que se trata de poseer un buen control de emociones cuando se interactúa con los demás. (Goleman, 2009).

2

5.- PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

Respetado(a) juez:

A continuación, le presento el instrumento de medición denominado Cuestionario de inteligencia emocional, por lo que le solicito tenga a bien realizar la calificación de acuerdo con los siguientes indicadores:

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (No cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (Bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (Moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (Alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinentes:

- 1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

3

6.- DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:

6.1. DIMENSIÓN: Autoconocimiento

Concerniente a poseer el conocimiento que siente la persona a cada momento, es decir, un conocimiento de su estado intrínseco, sus predilecciones, percepciones, todo lo que él pueda usar para orientarse de manera positiva y tomar las mejores decisiones; al mismo tiempo se logra obtener la idea existente de nuestras competencias, habilidades y destrezas, así como la confianza en sí mismo. (Goleman, 2009).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
Autoconocimiento	Autoconciencia	1.- ¿Soy consciente de las reacciones físicas (gestos, tono de voz, cambios súbitos que señalan que estoy triste, enojado o feliz)?	4	4	4	
		2.- ¿Me tomo un descanso para incrementar mi nivel de energía cuando noto que estoy cansado?	4	4	4	
		3.- ¿Tengo confianza en mí mismo (a) y eso me ayuda a tolerar la presión en el trabajo o en otra situación?	4	4	4	
		4.- ¿Normalmente soy capaz de identificar el tipo de emoción que siento en un momento dado en casa o en reuniones con amigos?	4	4	4	
		5.- ¿Tengo muy claro cuáles son mis propias metas y valores?	4	4	4	

6.2. DIMENSIÓN: Autorregulación

La dimensión autorregulación, o también definido como el control de sí mismo, que implica el manejo de sus mismas emociones, el estado mental y los impulsos. (Goleman, 2009).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
Autorregulación	Autocontrol	6.- ¿No me aferro a los problemas, enfados o heridas del pasado y soy capaz de dejarlos atrás para avanzar?	4	4	4	
		7.- ¿Me abro a las personas en la medida adecuada, no demasiado, pero lo suficiente como para no dar la impresión de ser frío y distante?	4	4	4	
		8.- ¿No escondo mi enfado, pero tampoco lo pago con otros?	4	4	4	
		9.- ¿Puedo controlar mis estados de ánimo y muy raras veces llevo las emociones negativas fuera de casa?	4	4	4	

4

6.3. DIMENSIÓN: Motivación

Poner en ejercicio nuestras predilecciones con la finalidad de encauzarnos para alcanzar nuestros propósitos, siempre tomar la iniciativa cuando se debe hacer frente a ciertos contratiempos y algún tipo de dificultad. (Goleman, 2009).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
Empatía	Saber escuchar	14.- ¿Normalmente tengo una idea exacta de cómo me percibe la otra persona durante una interacción específica?	4	4	4	
		15.- ¿Puedo participar en una interacción con otra persona y captar bastante bien cuál es su estado de ánimo en base a las señales no verbales que me envía?	4	4	4	
		16.- ¿Cuento con varias personas a las que puedo recurrir y pedir su ayuda cuando lo necesito?	4	4	4	
		17.- ¿Centro toda mi atención en la otra persona cuando estoy escuchándole?	4	4	4	

6.4. DIMENSIÓN: Empatía

Expresar lo que sienten las otras personas, es decir fascinar las emociones, intereses y demandas ajenas, y a la vez poseer la habilidad de observar y percibir visiblemente los sucesos desde la perspectiva propia. (Goleman, 2009).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
Motivación	Iniciativa	10.- ¿Hay varias cosas importantes en mi vida que me entusiasman y lo hago evidente?	4	4	4	
		11.- ¿Normalmente, otros se sienten inspirados y animados después de hablar conmigo?	4	4	4	
		12.- ¿Intento encontrar el lado positivo de cualquier situación negativa?	4	4	4	
		13.- ¿Soy capaz de seguir adelante en un proyecto importante, a pesar de los obstáculos?	4	4	4	

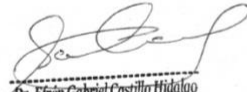
5

6.5. DIMENSIÓN: Habilidades sociales

Capacidad de toda persona para estimular a los demás, las respuestas requeridas, es decir que se trata de poseer un buen control de emociones cuando se interactúa con los demás. (Goleman, 2009).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
Habilidades sociales	Competencia social	18.- ¿Tengo facilidad para conocer o iniciar conversaciones con personas desconocidas cuando tengo que hacerlo?	4	4	4	
		19.- ¿No tengo ningún problema a la hora de intervenir en una reunión o dirigirme a un grupo de personas?	4	4	4	
		20.- ¿Los demás me respetan y les caigo bien, incluso cuando no están de acuerdo conmigo?	4	4	4	
		21.- ¿Puedo persuadir eficazmente a otros para que adopten mi punto de vista sin obligarlos?	4	4	4	

Guayaquil, 14 de octubre de 2021



Dr. Efrén Gabriel Castillo Hidalgo
Psicólogo
C.P.P. 9264

6

2FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de medición denominado Cuestionario de desempeño laboral percibido, que forma parte de la investigación **Inteligencia emocional y Desempeño Laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil, en tiempos COVID-19, 2021.**

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; Agradezco su valiosa colaboración.

1.- DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Efrén Gabriel Castillo Hidalgo
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de Formación académica:	Clinico, Forense, psicométrica, investigación cuantitativa
Áreas de experiencia profesional:	Docencia, Investigación, clínico Forense
Institución donde labora:	Unidad Médico legal III Lambayeque Universidad Cesar Vallejo Universidad San Agustín de Arequipa Universidad Señor de Sipán Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI Trujillo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	19 años
Experiencia en Investigación	Propiedades psicométricas de escala FACES II en estudiantes de un centro Preuniversitario de Trujillo Propiedades psicométricas de escala ADCA en estudiantes de un centro Preuniversitario de Trujillo Propiedades psicométricas de escala de violencia encubierta en estudiantes universitarios de Chiclayo Revisor por pares de la Revista Tempus Psicológicos de la Universidad de Manizales- Colombia Miembro del Comité Editorial de la Revista Jang de la Universidad Cesar Vallejo

2.- PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- Validar lingüísticamente el instrumento **Cuestionario de desempeño laboral percibido**
- Juzgar la pertinencia de los ítems de acuerdo a sus dimensiones.

1

3.- DATOS DEL INSTRUMENTO DENOMINADO Cuestionario de desempeño laboral percibido

Nombre del instrumento:	Cuestionario de desempeño laboral percibido
Autor:	Crisóstomo (2018).
Procedencia	Perú.
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	25 minutos
Ámbito de aplicación:	Gestión del talento humano

4.- SOPORTE TEÓRICO

Áreas del instrumento denominado: Cuestionario de desempeño laboral percibido

Variable: Desempeño laboral	ESCALA/ÁREA	DEFINICIÓN
Es el rendimiento y eficacia del trabajador en el ejercicio práctica profesional en una organización (Aguirre, 2000).	1.- Motivación del desempeño	Representa al conjunto de energías todo profesional trabajador invierte plenamente para alcanzar sus meta y objetivos en beneficio de las actividades laborales que desempeña; igualmente conlleva a aumentar su compromiso beneficiando positivamente el clima laboral (SPAIN, 2020).
	2.- Ambiente para el desempeño	Factor de mucha significatividad; expresada como el entorno que encierra al profesional trabajador, debe ser de particularidades satisfactorias, y que ofrezca mucha seguridad y confianza, al mismo tiempo no debe poseer mecanismos inspectores o de vigilancia, a razón de que generan un notable muro al ejercicio de su autonomía (Pedraza, 2010).
	3.- Competencia laboral	Conjunto de saberes, habilidades, pericias y actitudes que cuando se aplican al desempeño de una labor asignada, tarea o compromiso, afirman su positivo logro (Nieves, 2018).

2

5.- PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

Respetado(a) juez:

A continuación, le presento el instrumento de medición denominado Cuestionario de desempeño laboral percibido, por lo que le solicito tenga a bien realizar la calificación de acuerdo con los siguientes indicadores:

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (No cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (Bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (Moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (Alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinentes:

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel

3

6.- DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:

6.1. DIMENSIÓN: Motivación del desempeño

Representa al conjunto de energías todo profesional trabajador invierte plenamente para alcanzar sus meta y objetivos en beneficio de las actividades laborales que desempeña; igualmente conlleva a aumentar su compromiso beneficiando positivamente el clima laboral (SPAIN, 2020).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
Motivación del desempeño	Autodesarrollo personal	1.- Tiene una ambición importante en desarrollarte como profesional	4	4	4	
		2.- Cumple con las metas según las expectativas puestas en ti?	4	4	4	
		3.- Asume una actitud emprendedora dentro del Centro de salud	4	4	4	
	Motivación	4.- Se siente satisfecho trabajando en el Centro de salud	4	4	4	
		5.- Considera que está logrando sus aspiraciones u objetivos personales dentro del Centro de salud?	4	4	4	

6.2. DIMENSIÓN: Ambiente para el desempeño

Factor de mucha significatividad; expresada como el entorno que encierra al profesional trabajador, debe ser de particularidades satisfactorias, y que ofrezca mucha seguridad y confianza, al mismo tiempo no debe poseer mecanismos inspectores o de vigilancia, a razón de que generan un notable muro al ejercicio de su autonomía (Pedraza, 2010).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
Ambiente para el desempeño	Trabajo en equipo	6.- Evita cualquier conflicto en tu centro laboral que pueda afectar tu desempeño el trabajo	4	4	4	
		7.- Los ambientes de trabajo son adecuados para brindar los servicios en el Centro de salud	4	4	4	
		8.- Dispone de habilidades interpersonales para trabajar en equipo	4	4	4	
		9.- Cuenta con el apoyo de tu jefe para solucionar tus inquietudes y resolver los conflictos que se presentan en tu departamento	4	4	4	
	Equipamiento e instalaciones	10.- El Centro de salud te brindan los equipos y materiales necesarios para cumplir con tus labores de manera eficiente	4	4	4	
		11.- Las herramientas y equipos de trabajo se encuentran en buenas condiciones para desempeñar mi trabajo de manera segura	4	4	4	
		12.- Las condiciones legales que te brinda tu centro laboral son las adecuadas para brindarte una motivación a optimizar tu desempeño	4	4	4	
	Normatividad	13.- Respetar las reglas y políticas del Centro de salud	4	4	4	
		14.- Realiza su trabajo con responsabilidad y de acuerdo a las normas y regulaciones en el Centro de salud	4	4	4	
		15.- Respeto el reglamento interno del Centro de salud	4	4	4	

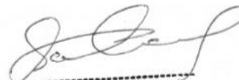
6.3. DIMENSIÓN: Competencia laboral

Conjunto de saberes, habilidades, pericias y actitudes que cuando se aplican al desempeño de una labor asignada, tarea o compromiso, afirman su positivo logro (Nieves, 2018).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
Competencia laboral	Habilidades laborales	16.- Tiene las habilidades técnicas para optimizar tu desempeño laboral	4	4	4	
		17.- Resuelve problemas de acuerdo a las funciones y competencias de su grupo ocupacional	4	4	4	
		18.- Aplica sus habilidades analíticas para optimizar tu desempeño laboral	4	4	4	
		19.- Aplica sus habilidades de comunicación para optimizar su desempeño laboral	4	4	4	
		20.- Se enfoca en el logro de objetivos institucional para mejorar su desempeño laboral	4	4	4	
		21.- Muestra disposición para innovar en el servicio que labora.	4	4	4	

6.4.

Guayaquil, 14 de octubre de 2021


Dr. Efraín Gabriel Castillo Hidalgo
Psicólogo
C.P.S.P. 9264

FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de medición denominado Cuestionario de inteligencia emocional, que forma parte de la investigación **Inteligencia emocional y Desempeño Laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil, en tiempos COVID-19, 2021.**

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; Agradezco su valiosa colaboración.

1.- DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Marina Cajan Villanueva
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de Formación académica:	Dr. En Ciencias de la Salud Dr. en Educación MG. Gestión de los servicios de la Salud Especialista en Administración de los servicios de Enfermería Especialista en Investigación
Áreas de experiencia profesional:	Gestión hospitalaria- más de 42 años Docencia pregrado- 7 años Docencia Posgrado- más de 10 años
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	42 años
Experiencia en Investigación	10 años

2.- PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- Validar lingüísticamente el instrumento **Cuestionario de inteligencia emocional**
- Juzgar la pertinencia de los ítems de acuerdo a sus dimensiones.

1

3.- DATOS DEL INSTRUMENTO DENOMINADO Cuestionario de inteligencia emocional

Nombre del instrumento:	Cuestionario de inteligencia emocional
Autor(es):	Crisóstomo (2018).
Procedencia	Perú.
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	25 minutos
Ámbito de aplicación:	Gestión del talento humano

4.- SOPORTE TEÓRICO

Áreas del instrumento denominado: Cuestionario de inteligencia emocional

Variable: Inteligencia emocional	ESCALA/ÁREA	DEFINICIÓN
Goleman, teoriza además que la inteligencia emocional constituye a la capacidad humana de poder estimar, percibir, y transformar los estados de emociones propias con influencia en relación a los demás, fortaleciendo el control de las emociones para poder direccionarlas y equilibrarlas (Goleman, 2009)	1.- Autoconocimiento	Concerniente a poseer el conocimiento que siente la persona a cada momento, es decir, un conocimiento de su estado intrínseco, sus predilecciones, percepciones, todo lo que él pueda usar para lograr orientarse de manera positiva y tomar las mejores decisiones; al mismo tiempo se logra obtener la idea existente de nuestras competencias, habilidades y destrezas, así como la confianza en sí mismo. (Goleman, 2009).
	2.-Autorregulación	La dimensión autorregulación, o también definido como el control de sí mismo, que implica el manejo de sus mismas emociones, el estado mental y los impulsos. (Goleman, 2009).
	3.- Motivación	Poner en ejercicio nuestras predilecciones con la finalidad de encauzarnos para alcanzar nuestros propósitos, siempre tomar la iniciativa cuando se debe hacer frente a ciertos contratiempos y algún tipo de dificultad. (Goleman, 2009).
	4.- Empatía	Expresar lo que sienten las otras personas, es decir fascinar las emociones, intereses y demandas ajenas, y a la vez poseer la habilidad de observar y percibir visiblemente los sucesos desde la perspectiva propia. (Goleman, 2009).
	5.-Habilidades sociales	Capacidad de toda persona para estimular a los demás, las respuestas requeridas, es decir que se trata de poseer un buen control de emociones cuando se interactúa con los demás. (Goleman, 2009).

2

5.- PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

Respetado(a) juez:

A continuación, le presento el instrumento de medición denominado Cuestionario de inteligencia emocional, por lo que le solicito tenga a bien realizar la calificación de acuerdo con los siguientes indicadores:

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (No cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (Bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (Moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (Alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinentes:

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

6.- DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:

6.1. DIMENSIÓN: Autoconocimiento

Concerniente a poseer el conocimiento que siente la persona a cada momento, es decir, un conocimiento de su estado intrínseco, sus predilecciones, percepciones, todo lo que él pueda usar lograr orientarse de manera positiva y tomar las mejores decisiones; al mismo tiempo se logra obtener la idea existente de nuestras competencias, habilidades y destrezas, así como la confianza en sí mismo. (Goleman, 2009).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
Autoconocimiento	Autoconciencia	1.- ¿Soy consciente de las reacciones físicas (gestos, tono de voz, cambios súbitos que señalan que estoy triste, enojado o feliz)?	4	4	4	
		2.- ¿Me tomo un descanso para incrementar mi nivel de energía cuando noto que estoy cansado?	4	4	4	
		3.- ¿Tengo confianza en mí mismo (a) y eso me ayuda a tolerar la presión en el trabajo o en otra situación?	4	4	4	
		4.- ¿Normalmente soy capaz de identificar el tipo de emoción que siento en un momento dado en casa o en reuniones con amigos?	4	4	4	
		5.- ¿Tengo muy claro cuáles son mis propias metas y valores?	4	4	4	

6.2. DIMENSIÓN: Autorregulación

La dimensión autorregulación, o también definido como el control de sí mismo, que implica el manejo de sus mismas emociones, el estado mental y los impulsos. (Goleman, 2009).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES /RECOMENDACIONES
Autorregulación	Autocontrol	6.- ¿No me aferro a los problemas, enfados o heridas del pasado y soy capaz de dejarlos atrás para avanzar?	4	4	4	
		7.- ¿Me abro a las personas en la medida adecuada, no demasiado, pero lo suficiente como para no dar la impresión de ser frío y distante?	4	4	4	
		8.- ¿No escondo mi enfado, pero tampoco lo pago con otros?	4	4	4	
		9.- ¿Puedo controlar mis estados de ánimo y muy raras veces llevo las emociones negativas fuera de casa?	4	4	4	

6.3. DIMENSIÓN: Motivación

Poner en ejercicio nuestras predilecciones con la finalidad de encauzarnos para alcanzar nuestros propósitos, siempre tomar la iniciativa cuando se debe hacer frente a ciertos contratiempos y algún tipo de dificultad. (Goleman, 2009).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
Motivación	Iniciativa	10.- ¿Hay varias cosas importantes en mi vida que me entusiasman y lo hago evidente?	4	4	4	
		11.- ¿Normalmente, otros se sienten inspirados y animados después de hablar conmigo?	4	4	4	
		12.- ¿Intento encontrar el lado positivo de cualquier situación negativa?	4	4	4	
		13.- ¿Soy capaz de seguir adelante en un proyecto importante, a pesar de los obstáculos?	4	4	4	

5

6.4. DIMENSIÓN: Empatía

Expresar lo que sienten las otras personas, es decir fascinar las emociones, intereses y demandas ajenas, y a la vez poseer la habilidad de observar y percibir visiblemente los sucesos desde la perspectiva propia. (Goleman, 2009).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
Empatía	Saber escuchar	14.- ¿Normalmente tengo una idea exacta de cómo me percibe la otra persona durante una interacción específica?	4	4	4	
		15.- ¿Puedo participar en una interacción con otra persona y captar bastante bien cuál es su estado de ánimo en base a las señales no verbales que me envía?	4	4	4	
		16.- ¿Cuento con varias personas a las que puedo recurrir y pedir su ayuda cuando lo necesito?	4	4	4	
		17.- ¿Centro toda mi atención en la otra persona cuando estoy escuchándole?	4	4	4	

6.5. DIMENSIÓN: Habilidades sociales

Capacidad de toda persona para estimular a los demás, las respuestas requeridas, es decir que se trata de poseer un buen control de emociones cuando se interactúa con los demás. (Goleman, 2009).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
Habilidades sociales	Competencia social	18.- ¿Tengo facilidad para conocer o iniciar conversaciones con personas desconocidas cuando tengo que hacerlo?	4	4	4	
		19.- ¿No tengo ningún problema a la hora de intervenir en una reunión o dirigirme a un grupo de personas?	4	4	4	
		20.- ¿Los demás me respetan y les caigo bien, incluso cuando no están de acuerdo conmigo?	4	4	4	
		21.- ¿Puedo persuadir eficazmente a otros para que adopten mi punto de vista sin obligarlos?	4	4	4	

Piura, 20 de octubre de 2021

Marina Cajan Villanueva
Dra. Marina Cajan Villanueva

6

FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de medición denominado Cuestionario de desempeño laboral percibido, que forma parte de la investigación **Inteligencia emocional y Desempeño Laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil, en tiempos COVID-19, 2021.**

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; Agradezco su valiosa colaboración.

1.- DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Marina Caján Villanueva
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de Formación académica:	Dr. En Ciencias de la Salud Dr. en Educación MG. Gestión de los servicios de la Salud Especialista en Administración de los servicios de Enfermería Especialista en Investigación
Áreas de experiencia profesional:	Gestión hospitalaria- más de 42 años Docencia pregrado- 7 años Docencia Posgrado- más de 10 años
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	42 años
Experiencia en Investigación	10 años

2.- PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- Validar lingüísticamente el instrumento **Cuestionario de desempeño laboral percibido**
- Juzgar la pertinencia de los ítems de acuerdo a sus dimensiones.

3.- DATOS DEL INSTRUMENTO DENOMINADO Cuestionario de desempeño laboral percibido

1

Nombre del instrumento:	Cuestionario de desempeño laboral percibido
Autor:	Crisóstomo (2018).
Procedencia	Perú.
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	25 minutos
Ámbito de aplicación:	Gestión del talento humano

4.- SOPORTE TEÓRICO

Áreas del instrumento denominado: Cuestionario de desempeño laboral percibido

Variable: Desempeño laboral	ESCALA/ÁREA	DEFINICIÓN
Es el rendimiento y eficacia del trabajador en el ejercicio práctica profesional en una organización (Aguirre, 2000).	1.- Motivación del desempeño	Representa al conjunto de energías todo profesional trabajador invierte plenamente para alcanzar sus meta y objetivos en beneficio de las actividades laborales que desempeña; igualmente conlleva a aumentar su compromiso beneficiando positivamente el clima laboral (SPAIN, 2020).
	2.- Ambiente para el desempeño	Factor de mucha significatividad; expresada como el entorno que encierra al profesional trabajador, debe ser de particularidades satisfactorias, y que ofrezca mucha seguridad y confianza, al mismo tiempo no debe poseer mecanismos inspectores o de vigilancia, a razón de que generan un notable muro al ejercicio de su autonomía (Pedraza, 2010).
	3.- Competencia laboral	Conjunto de saberes, habilidades, pericias y actitudes que cuando se aplican al desempeño de una labor asignada, tarea o compromiso, afirman su positivo logro (Nieves, 2018).

2

5.- PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

Respetado(a) juez:

A continuación, le presento el instrumento de medición denominado Cuestionario de desempeño laboral percibido, por lo que le solicito tenga a bien realizar la calificación de acuerdo con los siguientes indicadores:

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (No cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (Bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (Moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (Alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinentes:

- 1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

6.- DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:

6.1. DIMENSIÓN: Motivación del desempeño

Representa al conjunto de energías todo profesional trabajador invierte plenamente para alcanzar sus meta y objetivos en beneficio de las actividades laborales que desempeña; igualmente conlleva a aumentar su compromiso beneficiando positivamente el clima laboral (SPAIN, 2020).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
Motivación del desempeño	Autodesarrollo personal	1.- Tiene una ambición importante en desarrollarte como profesional	4	4	4	
		2.- Cumple con las metas según las expectativas puestas en ti?	4	4	4	
		3.- Asume una actitud emprendedora dentro del Centro de salud	4	4	4	
	Motivación	4.- Siente satisfacción ser parte del equipo de trabajo de su entidad sanitaria	4	4	4	
		5.- Considera que está logrando sus aspiraciones u objetivos personales dentro del Centro de salud?	4	4	4	

6.2. DIMENSIÓN: Ambiente para el desempeño

Factor de mucha significatividad; expresada como el entorno que encierra al profesional trabajador, debe ser de particularidades satisfactorias, y que ofrezca mucha seguridad y confianza, al mismo tiempo no debe poseer mecanismos inspectores o de vigilancia, a razón de que generan un notable muro al ejercicio de su autonomía (Pedraza, 2010).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES /RECOMENDACIONES
Ambiente para el desempeño	Trabajo en equipo	6.- Evita cualquier conflicto en tu centro laboral que pueda afectar tu desempeño el trabajo	4	4	4	
		7.- Los ambientes de trabajo son adecuados para brindar los servicios en el Centro de salud	4	4	4	
		8.- Dispone de habilidades interpersonales para trabajar en equipo	4	4	4	
		9.- Cuenta con el apoyo de tu jefe para solucionar tus inquietudes y resolver los conflictos que se presentan en tu departamento	4	4	4	
	Equipamiento e instalaciones	10.- El Centro de salud te brindan los equipos y materiales necesarios para cumplir con tus labores de manera eficiente	4	4	4	
		11.- Las herramientas y equipos de trabajo se encuentran en buenas condiciones para desempeñar mi trabajo de manera segura	4	4	4	
	Normatividad	12.- Las condiciones legales que te brinda tu centro laboral son las adecuadas para brindarte una motivación a optimizar tu desempeño	4	4	4	
		13.- Respeta las reglas y políticas del Centro de salud	4	4	4	
		14.- Realiza su trabajo con responsabilidad y de acuerdo a las normas y regulaciones en el Centro de salud	4	4	4	
		15.- Respeto el reglamento interno del Centro de salud	4	4	4	

5

6.3. DIMENSIÓN: Competencia laboral

Conjunto de saberes, habilidades, pericias y actitudes que cuando se aplican al desempeño de una labor asignada, tarea o compromiso, afirman su positivo logro (Nieves, 2018).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
Competencia laboral	Habilidades laborales	16.- Tiene las habilidades técnicas para optimizar tu desempeño laboral	4	4	4	
		17.- Resuelve problemas de acuerdo a las funciones y competencias de su grupo ocupacional	4	4	4	
		18.- Aplica sus habilidades analíticas para optimizar tu desempeño laboral	4	4	4	
		19.- Aplica sus habilidades de comunicación para optimizar su desempeño laboral	4	4	4	
		20.- Se enfoca en el logro de objetivos institucional para mejorar su desempeño laboral	4	4	4	
		21.- Muestra disposición para innovar en el servicio que labora.	4	4	4	

Lugar y fecha: Piura, 20 de octubre de 2021

Marina Caján Villanueva
0000-0002-1539-4356

Dra. Marina Cajan Villanueva

6

Experto 3

FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de medición denominado Cuestionario de inteligencia emocional, que forma parte de la investigación **Inteligencia emocional y Desempeño Laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil, en tiempos COVID-19, 2021.**

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; Agradezco su valiosa colaboración.

1.- DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Luis Alfonso Vives Coronado,
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de Formación académica:	Clinica (x) Educativa (x) Social () Organizacional(x)
Áreas de experiencia profesional:	Educativa, clínica y organizacional. Docencia universitaria.
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo Universidad Señor de Sipán
Tiempo de experiencia profesional en el área :	13 años
Experiencia en Investigación	Tesis para optar el título de Licenciado en psicología. Tesis para optar el grado de Magister. Tesis para optar el título de Ingeniero Industrial. Docentes de Metodología de investigación I y II. Miembro de jurado de tesis de postgrado

2.- PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- a. Validar lingüísticamente el instrumento **Cuestionario de inteligencia emocional**
- b. Juzgar la pertinencia de los ítems de acuerdo a sus dimensiones.

1

3.- DATOS DEL INSTRUMENTO DENOMINADO Cuestionario de inteligencia emocional

Nombre del instrumento:	Cuestionario de inteligencia emocional
Autor(es):	Crisóstomo (2018).
Procedencia	Perú.
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	25 minutos
Ámbito de aplicación:	Gestión del talento humano

4.- SOPORTE TEÓRICO

Áreas del instrumento denominado: Cuestionario de inteligencia emocional

Variable: Inteligencia emocional	ESCALA/ÁREA	DEFINICIÓN
Goleman, teoriza además que la inteligencia emocional constituye a la capacidad humana de poder estimar, percibir, y transformar los estados de emociones propias con influencia en relación a los demás, fortaleciendo el control de las emociones para poder direccionarlas y equilibrarlas (Goleman, 2009)	1.- Autoconocimiento	Concerniente a poseer el conocimiento que siente la persona a cada momento, es decir, un conocimiento de su estado intrínseco, sus predilecciones, percepciones, todo lo que él pueda usar lograr orientarse de manera positiva y tomar las mejores decisiones; al mismo tiempo se logra obtener la idea existente de nuestras competencias, habilidades y destrezas, así como la confianza en sí mismo. (Goleman, 2009).
	2.-Autorregulación	La dimensión autorregulación, o también definido como el control de sí mismo, que implica el manejo de sus mismas emociones, el estado mental y los impulsos. (Goleman, 2009).
	3.- Motivación	Poner en ejercicio nuestras predilecciones con la finalidad de encauzarnos para alcanzar nuestros propósitos, siempre tomar la iniciativa cuando se debe hacer frente a ciertos contratiempos y algún tipo de dificultad. (Goleman, 2009).
	4.- Empatía	Expresar lo que sienten las otras personas, es decir fascinar las emociones, intereses y demandas ajenas, y a la vez poseer la habilidad de observar y percibir visiblemente los sucesos desde la perspectiva propia. (Goleman, 2009).
	5.-Habilidades sociales	Capacidad de toda persona para estimular a los demás, las respuestas requeridas, es decir que se trata de poseer un buen control de emociones cuando se interactúa con los demás. (Goleman, 2009).

2

5.- PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

Respetado(a) juez:

A continuación, le presento el instrumento de medición denominado Cuestionario de Inteligencia Emocional, por lo que le solicito tenga a bien realizar la calificación de acuerdo con los siguientes indicadores:

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (No cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (Bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (Moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (Alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinentes:

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

6.- DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:

6.1. DIMENSIÓN: Autoconocimiento

Concierne a poseer el conocimiento que siente la persona a cada momento, es decir, un conocimiento de su estado intrínseco, sus predilecciones, percepciones, todo lo que él pueda usar lograr orientarse de manera positiva y tomar las mejores decisiones; al mismo tiempo se logra obtener la idea existente de nuestras competencias, habilidades y destrezas, así como la confianza en sí mismo. (Goleman, 2009).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
Autoconocimiento	Autoconciencia	1.- ¿Soy consciente de las reacciones físicas (gestos, tono de voz, cambios súbitos que señalan que estoy triste, enojado o feliz)?	4	4	4	
		2.- ¿Me tomo un descanso para incrementar mi nivel de energía cuando noto que estoy cansado?	4	4	4	
		3.- ¿Tengo confianza en mí mismo (a) y eso me ayuda a tolerar la presión en el trabajo o en otra situación?	4	4	4	
		4.- ¿Normalmente soy capaz de identificar el tipo de emoción que siento en un momento dado en casa o en reuniones con amigos?	4	4	4	
		5.- ¿Tengo muy claro cuáles son mis propias metas y valores?	4	4	4	

6.2. DIMENSIÓN: Autorregulación

La dimensión autorregulación, o también definido como el control de sí mismo, que implica el manejo de sus mismas emociones, el estado mental y los impulsos. (Goleman, 2009).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES /RECOMENDACIONES
Autorregulación	Autocontrol	6.- ¿No me aferro a los problemas, enfados o heridas del pasado y soy capaz de dejarlos atrás para avanzar?	4	4	4	
		7.- ¿Me abro a las personas en la medida adecuada, no demasiado, pero lo suficiente como para no dar la impresión de ser frío y distante?	4	4	4	
		8.- ¿No escondo mi enfado, pero tampoco lo pago con otros?	4	4	4	
		9.- ¿Puedo controlar mis estados de ánimo y muy raras veces llevo las emociones negativas fuera de casa?	4	4	4	

6.3. DIMENSIÓN: Motivación

Poner en ejercicio nuestras predilecciones con la finalidad de encauzarnos para alcanzar nuestros propósitos, siempre tomar la iniciativa cuando se debe hacer frente a ciertos contratiempos y algún tipo de dificultad. (Goleman, 2009).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
Motivación	Iniciativa	10.- ¿Hay varias cosas importantes en mi vida que me entusiasman y lo hago evidente?	4	4	4	
		11.- ¿Normalmente, otros se sienten inspirados y animados después de hablar conmigo?	4	4	4	
		12.- ¿Intento encontrar el lado positivo de cualquier situación negativa?	4	4	4	
		13.- ¿Soy capaz de seguir adelante en un proyecto importante, a pesar de los obstáculos?	4	4	4	

5

6.4. DIMENSIÓN: Empatía

Expresar lo que sienten las otras personas, es decir fascinar las emociones, intereses y demandas ajenas, y a la vez poseer la habilidad de observar y percibir visiblemente los sucesos desde la perspectiva propia. (Goleman, 2009).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
Empatía	Saber escuchar	14.- ¿Normalmente tengo una idea exacta de cómo me percibe la otra persona durante una interacción específica?	4	4	4	
		15.- ¿Puedo participar en una interacción con otra persona y captar bastante bien cuál es su estado de ánimo en base a las señales no verbales que me envía?	4	4	4	
		16.- ¿Cuento con varias personas a las que puedo recurrir y pedir su ayuda cuando lo necesito?	4	4	4	
		17.- ¿Centro toda mi atención en la otra persona cuando estoy escuchándole?	4	4	4	

6.5. DIMENSIÓN: Habilidades sociales

Capacidad de toda persona para estimular a los demás, las respuestas requeridas, es decir que se trata de poseer un buen control de emociones cuando se interactúa con los demás. (Goleman, 2009).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES /RECOMENDACIONES
Habilidades sociales	Competencia social	18.- ¿Tengo facilidad para conocer o iniciar conversaciones con personas desconocidas cuando tengo que hacerlo?	4	4	4	
		19.- ¿No tengo ningún problema a la hora de intervenir en una reunión o dirigirme a un grupo de personas?	4	4	4	
		20.- ¿Los demás me respetan y les caigo bien, incluso cuando no están de acuerdo conmigo?	4	4	4	
		21.- ¿Puedo persuadir eficazmente a otros para que adopten mi punto de vista sin obligarlos?	4	4	4	

Lugar y fecha: Chiclayo 26 de octubre del 2021


 INSTITUCIÓN EDUCATIVA "JUAN PÉREZ DE GONZÁLEZ"
 CHICLAYO - PERÚ
 RUC: 205090101000000

2.FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de medición denominado Cuestionario de desempeño laboral percibido, que forma parte de la investigación **Inteligencia emocional y Desempeño Laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil, en tiempos COVID-19, 2021.**

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; Agradezco su valiosa colaboración.

1.- DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Luis Alfonso Vives Coronado,
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de Formación académica:	Clinica (x) Educativa (x) Social () Organizacional(x)
Áreas de experiencia profesional:	Educativa, clínica y organizacional. Docencia universitaria.
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo Universidad Señor de Sipán
Tiempo de experiencia profesional en el área :	13 años
Experiencia en Investigación	Tesis para optar el título de Licenciado en psicología. Tesis para optar el grado de Magister. Tesis para optar el título de Ingeniero Industrial. Docentes de Metodología de investigación I y II. Miembro de jurado de tesis de postgrado

2.- PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- a. Validar lingüísticamente el instrumento **Cuestionario de desempeño laboral percibido**
- b. Juzgar la pertinencia de los ítems de acuerdo a sus dimensiones.

1

3.- DATOS DEL INSTRUMENTO DENOMINADO Cuestionario de desempeño laboral percibido

Nombre del instrumento:	Cuestionario de desempeño laboral percibido
Autor:	Crisóstomo (2018).
Procedencia	Perú.
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	25 minutos
Ámbito de aplicación:	Gestión del talento humano

4.- SOPORTE TEÓRICO

Áreas del instrumento denominado: Cuestionario de desempeño laboral percibido

Variable: Desempeño laboral	ESCALA/ÁREA	DEFINICIÓN
Es el rendimiento y eficacia del trabajador en el ejercicio práctica profesional en una organización (Aguirre, 2000).	1.- Motivación del desempeño	Representa al conjunto de energías todo profesional trabajador invierte plenamente para alcanzar sus meta y objetivos en beneficio de las actividades laborales que desempeña; igualmente conlleva a aumentar su compromiso beneficiando positivamente el clima laboral (SPAIN, 2020).
	2.- Ambiente para el desempeño	Factor de mucha significatividad; expresada como el entorno que encierra al profesional trabajador, debe ser de particularidades satisfactorias, y que ofrezca mucha seguridad y confianza, al mismo tiempo no debe poseer mecanismos inspectores o de vigilancia, a razón de que generan un notable muro al ejercicio de su autonomía (Pedraza, 2010).
	3.- Competencia laboral	Conjunto de saberes, habilidades, pericias y actitudes que cuando se aplican al desempeño de una labor asignada, tarea o compromiso, afirman su positivo logro (Nieves, 2018).

2

5.- PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

Respetado(a) juez:

A continuación, le presento el instrumento de medición denominado Cuestionario de desempeño laboral percibido, por lo que le solicito tenga a bien realizar la calificación de acuerdo con los siguientes indicadores:

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (No cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (Bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (Moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (Alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinentes:

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel

6.- DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:

6.1. DIMENSIÓN: Motivación del desempeño

Representa al conjunto de energías todo profesional trabajador invierte plenamente para alcanzar sus meta y objetivos en beneficio de las actividades laborales que desempeña; igualmente conlleva a aumentar su compromiso beneficiando positivamente el clima laboral (SPAIN, 2020).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
Motivación del desempeño	Autodesarrollo personal	1.- Tiene una ambición importante en desarrollarte como profesional	4	4	4	
		2.- Cumple con las metas según las expectativas puestas en ti?	4	4	4	
		3.- Asume una actitud emprendedora dentro del Centro de salud	4	4	4	
	Motivación	4.- Se siente satisfecho trabajando en el centro de salud.	4	4	4	
		5.- Considera que está logrando sus aspiraciones u objetivos personales dentro del Centro de salud	4	4	4	

6.2. DIMENSIÓN: Ambiente para el desempeño

Factor de mucha significatividad; expresada como el entorno que encierra al profesional trabajador, debe ser de particularidades satisfactorias, y que ofrezca mucha seguridad y confianza, al mismo tiempo no debe poseer mecanismos inspectores o de vigilancia, a razón de que generan un notable muro al ejercicio de su autonomía (Pedraza, 2010).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES /RECOMENDACIONES
Ambiente para el desempeño	Trabajo en equipo	6.- Evita cualquier conflicto en tu centro laboral que pueda afectar tu desempeño el trabajo	4	4	4	
		7.- Los ambientes de trabajo son adecuados para brindar los servicios en el Centro de salud	4	4	4	
		8.- Dispone de habilidades interpersonales para trabajar en equipo	4	4	4	
		9.- Cuenta con el apoyo de tu jefe para solucionar tus inquietudes y resolver los conflictos que se presentan en tu departamento	4	4	4	
	Equipamiento e instalaciones	10.- El Centro de salud te brindan los equipos y materiales necesarios para cumplir con tus labores de manera eficiente	4	4	4	
		11.- Las herramientas y equipos de trabajo se encuentran en buenas condiciones para desempeñar mi trabajo de manera segura	4	4	4	
	Normatividad	12.- Las condiciones legales que te brinda tu centro laboral son las adecuadas para brindarte una motivación a optimizar tu desempeño	4	4	4	
		13.- Respeta las reglas y políticas del Centro de salud	4	4	4	
		14.- Realiza su trabajo con responsabilidad y de acuerdo a las normas y regulaciones en el Centro de salud	4	4	4	
		15.- Respeto el reglamento interno del Centro de salud	4	4	4	

5

6.3. DIMENSIÓN: Competencia laboral

Conjunto de saberes, habilidades, pericias y actitudes que cuando se aplican al desempeño de una labor asignada, tarea o compromiso, afirman su positivo logro (Nieves, 2018).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
Competencia laboral	Habilidades laborales	16.- Tiene las habilidades técnicas para optimizar tu desempeño laboral	4	4	4	
		17.- Resuelve problemas de acuerdo a las funciones y competencias de su grupo ocupacional	4	4	4	
		18.- Aplica sus habilidades analíticas para optimizar tu desempeño laboral	4	4	4	
		19.- Aplica sus habilidades de comunicación para optimizar su desempeño laboral	4	4	4	
		20.- Se enfoca en el logro de objetivos institucional para mejorar su desempeño laboral	4	4	4	
		21.- Muestra disposición para innovar en el servicio que labora.	4	4	4	

Lugar y fecha: Chiclayo 26 de octubre del 2021

Handwritten signature: *P. P. P. P.*
 Official stamp: **PSICÓLOGO**
 REGISTRO Nº 14546

6

Experto 4

FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de medición denominado Cuestionario de inteligencia emocional, que forma parte de la investigación **Inteligencia emocional y Desempeño Laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil, en tiempos COVID-19, 2021.**

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; Agradezco su valiosa colaboración.

1.- DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Diana Roselin Carreño Cevallos
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de Formación académica:	Especialista oftalmología, Salud Publica
Áreas de experiencia profesional:	Docencia, Medico Tratante
Institución donde labora:	Hospital Efrén Jurado López Omnihospital
Tiempo de experiencia profesional en el área:	9 años
Experiencia en Investigación	Tesis Doctoral "Eficacia de las saturas ajustable para la corrección de estrabismo"

2.- PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- a. Validar lingüísticamente el instrumento **Cuestionario de inteligencia emocional**
- b. Juzgar la pertinencia de los ítems de acuerdo a sus dimensiones.

1

3.- DATOS DEL INSTRUMENTO DENOMINADO Cuestionario de inteligencia emocional

Nombre del instrumento:	Cuestionario de inteligencia emocional
Autor(es):	Crisóstomo (2018).
Procedencia	Perú.
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	25 minutos
Ámbito de aplicación:	Gestión del talento humano

4.- SOPORTE TEÓRICO

Áreas del instrumento denominado: Cuestionario de inteligencia emocional

Variable: Inteligencia emocional	ESCALA/ÁREA	DEFINICIÓN
Goleman, teoriza además que la inteligencia emocional constituye a la capacidad humana de poder estimar, percibir, y transformar los estados de emociones propias con influencia en relación a los demás, fortaleciendo el control de las emociones para poder direccionarlas y equilibrarlas (Goleman, 2009)	1.- Autoconocimiento	Concerniente a poseer el conocimiento que siente la persona a cada momento, es decir, un conocimiento de su estado intrínseco, sus predilecciones, percepciones, todo lo que él pueda usar lograr orientarse de manera positiva y tomar las mejores decisiones; al mismo tiempo se logra obtener la idea existente de nuestras competencias, habilidades y destrezas, así como la confianza en sí mismo. (Goleman, 2009).
	2.-Autorregulación	La dimensión autorregulación, o también definido como el control de sí mismo, que implica el manejo de sus mismas emociones, el estado mental y los impulsos. (Goleman, 2009).
	3.- Motivación	Poner en ejercicio nuestras predilecciones con la finalidad de encauzarnos para alcanzar nuestros propósitos, siempre tomar la iniciativa cuando se debe hacer frente a ciertos contratiempos y algún tipo de dificultad. (Goleman, 2009).
	4.- Empatía	Expresar lo que sienten las otras personas, es decir fascinar las emociones, intereses y demandas ajenas, y a la vez poseer la habilidad de observar y percibir visiblemente los sucesos desde la perspectiva propia. (Goleman, 2009).
	5.-Habilidades sociales	Capacidad de toda persona para estimular a los demás, las respuestas requeridas, es decir que se trata de poseer un buen control de emociones cuando se interactúa con los demás. (Goleman, 2009).

2

5.- PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

Respetado(a) juez:

A continuación, le presento el instrumento de medición denominado Cuestionario de inteligencia emocional, por lo que le solicito tenga a bien realizar la calificación de acuerdo con los siguientes indicadores:

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (No cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (Bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (Moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (Alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinentes:

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

6.- DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:

6.1. DIMENSIÓN: Autoconocimiento

Concerniente a poseer el conocimiento que siente la persona a cada momento, es decir, un conocimiento de su estado intrínseco, sus predilecciones, percepciones, todo lo que él pueda usar lograr orientarse de manera positiva y tomar las mejores decisiones; al mismo tiempo se logra obtener la idea existente de nuestras competencias, habilidades y destrezas, así como la confianza en sí mismo. (Goleman, 2009).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
Autoconocimiento	Autoconciencia	1.- ¿Soy consciente de las reacciones físicas (gestos, tono de voz, cambios súbitos que señalan que estoy triste, enojado o feliz)?	4	4	4	
		2.- ¿Me tomo un descanso para incrementar mi nivel de energía cuando noto que estoy cansado?	4	4	4	
		3.- ¿Tengo confianza en mí mismo (a) y eso me ayuda a tolerar la presión en el trabajo o en otra situación?	4	4	4	
		4.- ¿Normalmente soy capaz de identificar el tipo de emoción que siento en un momento dado en casa o en reuniones con amigos?	4	4	4	
		5.- ¿Tengo muy claro cuáles son mis propias metas y valores?	4	4	4	

6.2. DIMENSIÓN: Autorregulación

La dimensión autorregulación, o también definido como el control de sí mismo, que implica el manejo de sus mismas emociones, el estado mental y los impulsos. (Goleman, 2009).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES /RECOMENDACIONES
Autorregulación	Autocontrol	6.- ¿No me aferro a los problemas, enfados o heridas del pasado y soy capaz de dejarlos atrás para avanzar?	4	4	4	
		7.- ¿Me abro a las personas en la medida adecuada, no demasiado, pero lo suficiente como para no dar la impresión de ser frío y distante?	4	4	4	
		8.- ¿No escondo mi enfado, pero tampoco lo pago con otros?	4	4	4	
		9.- ¿Puedo controlar mis estados de ánimo y muy raras veces llevo las emociones negativas fuera de casa?	4	4	4	

6.3. DIMENSIÓN: Motivación

Poner en ejercicio nuestras predilecciones con la finalidad de encauzarnos para alcanzar nuestros propósitos, siempre tomar la iniciativa cuando se debe hacer frente a ciertos contratiempos y algún tipo de dificultad. (Goleman, 2009).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
Motivación	Iniciativa	10.- ¿Hay varias cosas importantes en mi vida que me entusiasman y lo hago evidente?	4	4	4	
		11.- ¿Normalmente, otros se sienten inspirados y animados después de hablar conmigo?	4	4	4	
		12.- ¿Intento encontrar el lado positivo de cualquier situación negativa?	4	4	4	
		13.- ¿Soy capaz de seguir adelante en un proyecto importante, a pesar de los obstáculos?	4	4	4	

5

6.4. DIMENSIÓN: Empatía

Expresar lo que sienten las otras personas, es decir fascinar las emociones, intereses y demandas ajenas, y a la vez poseer la habilidad de observar y percibir visiblemente los sucesos desde la perspectiva propia. (Goleman, 2009).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
Empatía	Saber escuchar	14.- ¿Normalmente tengo una idea exacta de cómo me percibe la otra persona durante una interacción específica?	4	4	4	
		15.- ¿Puedo participar en una interacción con otra persona y captar bastante bien cuál es su estado de ánimo en base a las señales no verbales que me envía?	4	4	4	
		16.- ¿Cuento con varias personas a las que puedo recurrir y pedir su ayuda cuando lo necesito?	4	4	4	
		17.- ¿Centro toda mi atención en la otra persona cuando estoy escuchándole?	4	4	4	

6.5. DIMENSIÓN: Habilidades sociales

Capacidad de toda persona para estimular a los demás, las respuestas requeridas, es decir que se trata de poseer un buen control de emociones cuando se interactúa con los demás. (Goleman, 2009).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
Habilidades sociales	Competencia social	18.- ¿Tengo facilidad para conocer o iniciar conversaciones con personas desconocidas cuando tengo que hacerlo?	4	4	4	
		19.- ¿No tengo ningún problema a la hora de intervenir en una reunión o dirigirme a un grupo de personas?	4	4	4	
		20.- ¿Los demás me respetan y les caigo bien, incluso cuando no están de acuerdo conmigo?	4	4	4	
		21.- ¿Puedo persuadir eficazmente a otros para que adopten mi punto de vista sin obligarlos?	4	4	4	

Lugar y fecha: Guayaquil 22 de octubre del 2021


Diana Carreno Cevallos, PhD
 ESPECIALISTA EN OFTALMOLOGIA
 Libro 2 "A" Folio 4 No. 12

2-FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de medición denominado Cuestionario de desempeño laboral percibido, que forma parte de la investigación **Inteligencia emocional y Desempeño Laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil, en tiempos COVID-19, 2021.**

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; Agradezco su valiosa colaboración.

1.- DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Diana Roselin Carreño Cevallos
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de Formación académica:	Especialista oftalmología, Salud Pública
Áreas de experiencia profesional:	Docencia, Medico Tratante
Institución donde labora:	Hospital Efrén Jurado López Omnihospital
Tiempo de experiencia profesional en el área:	9 años
Experiencia en Investigación	Tesis Doctoral "Eficacia de las saturas ajustable para la corrección de estrabismo"

2.- PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- Validar lingüísticamente el instrumento **Cuestionario de desempeño laboral percibido**
- Juzgar la pertinencia de los ítems de acuerdo a sus dimensiones.

1

3.- DATOS DEL INSTRUMENTO DENOMINADO Cuestionario de desempeño laboral percibido

Nombre del instrumento:	Cuestionario de desempeño laboral percibido
Autor:	Crisóstomo (2018).
Procedencia:	Perú.
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	25 minutos
Ámbito de aplicación:	Gestión del talento humano

4.- SOPORTE TEÓRICO

Áreas del instrumento denominado: Cuestionario de desempeño laboral percibido

Variable: Desempeño laboral	ESCALA/ÁREA	DEFINICIÓN
Es el rendimiento y eficacia del trabajador en el ejercicio práctica profesional en una organización (Aguirre, 2000).	1.- Motivación del desempeño	Representa al conjunto de energías todo profesional trabajador invierte plenamente para alcanzar sus meta y objetivos en beneficio de las actividades laborales que desempeña; igualmente conlleva a aumentar su compromiso beneficiando positivamente el clima laboral (SPAIN, 2020).
	2.- Ambiente para el desempeño	Factor de mucha significatividad; expresada como el entorno que encierra al profesional trabajador, debe ser de particularidades satisfactorias, y que ofrezca mucha seguridad y confianza, al mismo tiempo no debe poseer mecanismos inspectores o de vigilancia, a razón de que generan un notable muro al ejercicio de su autonomía (Pedraza, 2010).
	3.- Competencia laboral	Conjunto de saberes, habilidades, pericias y actitudes que cuando se aplican al desempeño de una labor asignada, tarea o compromiso, afirman su positivo logro (Nieves, 2018).

2

5.- PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

Respetado(a) juez:

A continuación, le presento el instrumento de medición denominado Cuestionario de desempeño laboral percibido, por lo que le solicito tenga a bien realizar la calificación de acuerdo con los siguientes indicadores:

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (No cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (Bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (Moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (Alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinentes:

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel

6.- DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:

6.1. DIMENSIÓN: Motivación del desempeño

Representa al conjunto de energías todo profesional trabajador invierte plenamente para alcanzar sus meta y objetivos en beneficio de las actividades laborales que desempeña; igualmente conlleva a aumentar su compromiso beneficiando positivamente el clima laboral (SPAIN, 2020).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
Motivación del desempeño	Autodesarrollo personal	1.- Tiene una ambición importante en desarrollarte como profesional	4	4	4	
		2.- Cumple con las metas según las expectativas puestas en ti?	4	4	4	
		3.- Asume una actitud emprendedora dentro del Centro de salud	4	4	4	
	Motivación	4.- Siente satisfacción ser parte del equipo de trabajo de su entidad sanitaria	4	4	4	
		5.- Considera que está logrando sus aspiraciones u objetivos personales dentro del Centro de salud	4	4	4	

6.2. DIMENSIÓN: Ambiente para el desempeño

Factor de mucha significatividad; expresada como el entorno que encierra al profesional trabajador, debe ser de particularidades satisfactorias, y que ofrezca mucha seguridad y confianza, al mismo tiempo no debe poseer mecanismos inspectores o de vigilancia, a razón de que generan un notable muro al ejercicio de su autonomía (Pedraza, 2010).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES /RECOMENDACIONES
Ambiente para el desempeño	Trabajo en equipo	6.- Evita cualquier conflicto en tu centro laboral que pueda afectar tu desempeño el trabajo	4	4	4	
		7.- Los ambientes de trabajo son adecuados para brindar los servicios en el Centro de salud	4	4	4	
		8.- Dispone de habilidades interpersonales para trabajar en equipo	4	4	4	
		9.- Cuenta con el apoyo de tu jefe para solucionar tus inquietudes y resolver los conflictos que se presentan en tu departamento	4	4	4	
	Equipamiento e instalaciones	10.- El Centro de salud te brindan los equipos y materiales necesarios para cumplir con tus labores de manera eficiente	4	4	4	
		11.- Las herramientas y equipos de trabajo se encuentran en buenas condiciones para desempeñar mi trabajo de manera segura	4	4	4	
	Normatividad	12.- Las condiciones legales que te brinda tu centro laboral son las adecuadas para brindarte una motivación a optimizar tu desempeño	4	4	4	
		13.- Respeta las reglas y políticas del Centro de salud	4	4	4	
		14.- Realiza su trabajo con responsabilidad y de acuerdo a las normas y regulaciones en el Centro de salud	4	4	4	
		15.- Respeto el reglamento interno del Centro de salud	4	4	4	

5

6.3. DIMENSIÓN: Competencia laboral

Conjunto de saberes, habilidades, pericias y actitudes que cuando se aplican al desempeño de una labor asignada, tarea o compromiso, afirman su positivo logro (Nieves, 2018).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
Competencia laboral	Habilidades laborales	16.- Tiene las habilidades técnicas para optimizar tu desempeño laboral	4	4	4	
		17.- Resuelve problemas de acuerdo a las funciones y competencias de su grupo ocupacional	4	4	4	
		18.- Aplica sus habilidades analíticas para optimizar tu desempeño laboral	4	4	4	
		19.- Aplica sus habilidades de comunicación para optimizar su desempeño laboral	4	4	4	
		20.- Se enfoca en el logro de objetivos institucional para mejorar su desempeño laboral	4	4	4	
		21.- Muestra disposición para innovar en el servicio que labora.	4	4	4	

6.4.

Lugar y fecha: Guayaquil 22 de octubre de 2021


Diana Carreño Cevallos, PhD
 ESPECIALISTA EN OFTALMOLOGIA
 Libro 2 "A" Folio 4 No. 12

Diana Carreño Cevallos
 Especialista en Oftalmología

6

Experto 5

FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de medición denominado Cuestionario de inteligencia emocional, que forma parte de la investigación **Inteligencia emocional y Desempeño Laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil, en tiempos COVID-19, 2021.**

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; Agradezco su valiosa colaboración.

1.- DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Estefany Patricia Carbo Robles
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor (x)
Área de Formación académica:	Clínico, Forense, psicométrica, investigación cuantitativa
Áreas de experiencia profesional:	Emergencia Medicas Docencia
Institución donde labora:	Docencia: Universidad de Guayaquil Emergencia en Hospital IESS Duran Emergencia en Hospital Efrén Jurado Lopez
Tiempo de experiencia profesional en el área:	Hospital Efrén Jurado López
Experiencia en Investigación	16 años

2.- PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- a. Validar lingüísticamente el instrumento **Cuestionario de inteligencia emocional**
- b. Juzgar la pertinencia de los ítems de acuerdo a sus dimensiones.

1

3.- DATOS DEL INSTRUMENTO DENOMINADO Cuestionario de inteligencia emocional

Nombre del instrumento:	Cuestionario de inteligencia emocional
Autor(es):	Crisóstomo (2018).
Procedencia	Perú.
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	25 minutos
Ámbito de aplicación:	Gestión del talento humano

4.- SOPORTE TEÓRICO

Áreas del instrumento denominado: Cuestionario de inteligencia emocional

Variable: Inteligencia emocional	ESCALA/ÁREA	DEFINICIÓN
Goleman, teoriza además que la inteligencia emocional constituye a la capacidad humana de poder estimar, percibir, y transformar los estados de emociones propias con influencia en relación a los demás, fortaleciendo el control de las emociones para poder direccionarlas y equilibrarlas (Goleman, 2009)	1.- Autoconocimiento	Concerniente a poseer el conocimiento que siente la persona a cada momento, es decir, un conocimiento de su estado intrínseco, sus predilecciones, percepciones, todo lo que él pueda usar lograr orientarse de manera positiva y tomar las mejores decisiones; al mismo tiempo se logra obtener la idea existente de nuestras competencias, habilidades y destrezas, así como la confianza en sí mismo. (Goleman, 2009).
	2.-Autorregulación	La dimensión autorregulación, o también definido como el control de sí mismo, que implica el manejo de sus mismas emociones, el estado mental y los impulsos. (Goleman, 2009).
	3.- Motivación	Poner en ejercicio nuestras predilecciones con la finalidad de encauzarnos para alcanzar nuestros propósitos, siempre tomar la iniciativa cuando se debe hacer frente a ciertos contratiempos y algún tipo de dificultad. (Goleman, 2009).
	4.- Empatía	Expresar lo que sienten las otras personas, es decir fascinar las emociones, intereses y demandas ajenas, y a la vez poseer la habilidad de observar y percibir visiblemente los sucesos desde la perspectiva propia. (Goleman, 2009).
	5.-Habilidades sociales	Capacidad de toda persona para estimular a los demás, las respuestas requeridas, es decir que se trata de poseer un buen control de emociones cuando se interactúa con los demás. (Goleman, 2009).

2

5.- PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

Respetado(a) juez:

A continuación, le presento el instrumento de medición denominado Cuestionario de inteligencia emocional, por lo que le solicito tenga a bien realizar la calificación de acuerdo con los siguientes indicadores:

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (No cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (Bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (Moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (Alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinentes:

- 1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

6.- DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:

6.1. DIMENSIÓN: Autoconocimiento

Concierne a poseer el conocimiento que siente la persona a cada momento, es decir, un conocimiento de su estado intrínseco, sus predilecciones, percepciones, todo lo que él pueda usar lograr orientarse de manera positiva y tomar las mejores decisiones; al mismo tiempo se logra obtener la idea existente de nuestras competencias, habilidades y destrezas, así como la confianza en sí mismo. (Goleman, 2009).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
Autoconocimiento	Autoconciencia	1.- ¿Soy consciente de las reacciones físicas (gestos, tono de voz, cambios súbitos que señalan que estoy triste, enojado o feliz)?	4	4	4	
		2.- ¿Me tomo un descanso para incrementar mi nivel de energía cuando noto que estoy cansado?	4	4	4	
		3.- ¿Tengo confianza en mí mismo (a) y eso me ayuda a tolerar la presión en el trabajo o en otra situación?	4	4	4	
		4.- ¿Normalmente soy capaz de identificar el tipo de emoción que siento en un momento dado en casa o en reuniones con amigos?	4	4	4	
		5.- ¿Tengo muy claro cuáles son mis propias metas y valores?	4	4	4	

6.2. DIMENSIÓN: Autorregulación

La dimensión autorregulación, o también definido como el control de sí mismo, que implica el manejo de sus mismas emociones, el estado mental y los impulsos. (Goleman, 2009).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES /RECOMENDACIONES
Autorregulación	Autocontrol	6.- ¿No me aferro a los problemas, enfados o heridas del pasado y soy capaz de dejarlos atrás para avanzar?	4	4	4	
		7.- ¿Me abro a las personas en la medida adecuada, no demasiado, pero lo suficiente como para no dar la impresión de ser frío y distante?	4	4	4	
		8.- ¿No escondo mi enfado, pero tampoco lo pago con otros?	4	4	4	
		9.- ¿Puedo controlar mis estados de ánimo y muy raras veces llevo las emociones negativas fuera de casa?	4	4	4	

6.3. DIMENSIÓN: Motivación

Poner en ejercicio nuestras predilecciones con la finalidad de encauzarnos para alcanzar nuestros propósitos, siempre tomar la iniciativa cuando se debe hacer frente a ciertos contratiempos y algún tipo de dificultad. (Goleman, 2009).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
Motivación	Iniciativa	10.- ¿Hay varias cosas importantes en mi vida que me entusiasman y lo hago evidente?	4	4	4	
		11.- ¿Normalmente, otros se sienten inspirados y animados después de hablar conmigo?	4	4	4	
		12.- ¿Intento encontrar el lado positivo de cualquier situación negativa?	4	4	4	
		13.- ¿Soy capaz de seguir adelante en un proyecto importante, a pesar de los obstáculos?	4	4	4	

5

6.4. DIMENSIÓN: Empatía

Expresar lo que sienten las otras personas, es decir fascinar las emociones, intereses y demandas ajenas, y a la vez poseer la habilidad de observar y percibir visiblemente los sucesos desde la perspectiva propia. (Goleman, 2009).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
Empatía	Saber escuchar	14.- ¿Normalmente tengo una idea exacta de cómo me percibe la otra persona durante una interacción específica?	4	4	4	
		15.- ¿Puedo participar en una interacción con otra persona y captar bastante bien cuál es su estado de ánimo en base a las señales no verbales que me envía?	4	4	4	
		16.- ¿Cuento con varias personas a las que puedo recurrir y pedir su ayuda cuando lo necesito?	4	4	4	
		17.- ¿Centro toda mi atención en la otra persona cuando estoy escuchándole?	4	4	4	

6.5.

DIMENSIÓN: Habilidades sociales

Capacidad de toda persona para estimular a los demás, las respuestas requeridas, es decir que se trata de poseer un buen control de emociones cuando se interactúa con los demás. (Goleman, 2009).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
Habilidades sociales	Competencia social	18.- ¿Tengo facilidad para conocer o iniciar conversaciones con personas desconocidas cuando tengo que hacerlo?	4	4	4	
		19.- ¿No tengo ningún problema a la hora de intervenir en una reunión o dirigirme a un grupo de personas?	4	4	4	
		20.- ¿Los demás me respetan y les caigo bien, incluso cuando no están de acuerdo conmigo?	4	4	4	
		21.- ¿Puedo persuadir eficazmente a otros para que adopten mi punto de vista sin obligarlos?	4	4	4	

Lugar y fecha: Guayaquil 22 de octubre de 2021

Lic. *[Firma]*
 EMERGENCIAS MEDICAS
 Reg. San. 37152047

6

2-FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de medición denominado Cuestionario de desempeño laboral percibido, que forma parte de la investigación **Inteligencia emocional y Desempeño Laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil, en tiempos COVID-19, 2021.**

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; Agradezco su valiosa colaboración.

1.- DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Estefany Patricia Carbo Robles
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de Formación académica:	Emergencia Medicas Docencia
Áreas de experiencia profesional:	Docencia: Universidad de Guayaquil Emergencia en Hospital IESS Duran Emergencia en Hospital Efrén Jurado Lopez
Institución donde labora:	Hospital Efrén Jurado López
Tiempo de experiencia profesional en el área:	16 años
Experiencia en Investigación	

2.- PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- a. Validar lingüísticamente el instrumento **Cuestionario de desempeño laboral percibido**
- b. Juzgar la pertinencia de los ítems de acuerdo a sus dimensiones.

3.- DATOS DEL INSTRUMENTO DENOMINADO Cuestionario de desempeño laboral percibido

1

Nombre del instrumento:	Cuestionario de desempeño laboral percibido
Autor:	Crisóstomo (2018).
Procedencia	Perú.
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	25 minutos
Ámbito de aplicación:	Gestión del talento humano

4.- SOPORTE TEÓRICO

Áreas del instrumento denominado: Cuestionario de desempeño laboral percibido

Variable: Desempeño laboral	ESCALA/ÁREA	DEFINICIÓN
Es el rendimiento y eficacia del trabajador en el ejercicio práctica profesional en una organización (Aguirre, 2000).	1.- Motivación del desempeño	Representa al conjunto de energías todo profesional trabajador invierte plenamente para alcanzar sus meta y objetivos en beneficio de las actividades laborales que desempeña; igualmente conlleva a aumentar su compromiso beneficiando positivamente el clima laboral (SPAIN, 2020).
	2.-Ambiente para el desempeño	Factor de mucha significatividad; expresada como el entorno que encierra al profesional trabajador, debe ser de particularidades satisfactorias, y que ofrezca mucha seguridad y confianza, al mismo tiempo no debe poseer mecanismos inspectores o de vigilancia, a razón de que generan un notable muro al ejercicio de su autonomía (Pedraza, 2010).
	3.- Competencia laboral	Conjunto de saberes, habilidades, pericias y actitudes que cuando se aplican al desempeño de una labor asignada, tarea o compromiso, afirman su positivo logro (Nieves, 2018).

5.- PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

Respetado(a) juez:

A continuación, le presento el instrumento de medición denominado Cuestionario de desempeño laboral percibido, por lo que le solicito tenga a bien realizar la calificación de acuerdo con los siguientes indicadores:

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.

2

sintáctica y semántica son adecuadas.	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (No cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (Bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (Moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (Alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinentes:

- 1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel

3

6.- DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:

6.1. DIMENSIÓN: Motivación del desempeño

Representa al conjunto de energías todo profesional trabajador invierte plenamente para alcanzar sus meta y objetivos en beneficio de las actividades laborales que desempeña; igualmente conlleva a aumentar su compromiso beneficiando positivamente el clima laboral (SPAIN, 2020).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
Motivación del desempeño	Autodesarrollo personal	1.- Tiene una ambición importante en desarrollarte como profesional	4	4	4	
		2.- Cumple con las metas según las expectativas puestas en ti?	4	4	4	
		3.- Asume una actitud emprendedora dentro del Centro de salud	4	4	4	
	Motivación	4.- Siente satisfacción ser parte del equipo de trabajo de su entidad sanitaria	4	4	4	
		5.- Considera que está logrando sus aspiraciones u objetivos personales dentro del Centro de salud?	4	4	4	

4

6.2. DIMENSIÓN: Ambiente para el desempeño

Factor de mucha significatividad; expresada como el entorno que encierra al profesional trabajador, debe ser de particularidades satisfactorias, y que ofrezca mucha seguridad y confianza, al mismo tiempo no debe poseer mecanismos inspectores o de vigilancia, a razón de que generan un notable muro al ejercicio de su autonomía (Pedraza, 2010).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES /RECOMENDACIONES
Ambiente para el desempeño	Trabajo en equipo	6.- Evita cualquier conflicto en tu centro laboral que pueda afectar tu desempeño el trabajo	4	4	4	
		7.- Los ambientes de trabajo son adecuados para brindar los servicios en el Centro de salud	4	4	4	
		8.- Dispone de habilidades interpersonales para trabajar en equipo	4	4	4	
		9.- Cuenta con el apoyo de tu jefe para solucionar tus inquietudes y resolver los conflictos que se presentan en tu departamento	4	4	4	
	Equipamiento e instalaciones	10.- El Centro de salud te brindan los equipos y materiales necesarios para cumplir con tus labores de manera eficiente	4	4	4	
		11.- Las herramientas y equipos de trabajo se encuentran en buenas condiciones para desempeñar mi trabajo de manera segura	4	4	4	
	Normatividad	12.- Las condiciones legales que te brinda tu centro laboral son las adecuadas para brindarte una motivación a optimizar tu desempeño	4	4	4	
		13.- Respeta las reglas y políticas del Centro de salud	4	4	4	
		14.- Realiza su trabajo con responsabilidad y de acuerdo a las normas y regulaciones en el Centro de salud	4	4	4	
		15.- Respeto el reglamento interno del Centro de salud	4	4	4	

5

6.3. DIMENSIÓN: Competencia laboral


Conjunto de saberes, habilidades, pericias y actitudes que cuando se aplican al desempeño de una labor asignada, tarea o compromiso, afirman su positivo logro (Nieves, 2018).

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
Competencia laboral	Habilidades laborales	16.- Tiene las habilidades técnicas para optimizar tu desempeño laboral	4	4	4	
		17.- Resuelve problemas de acuerdo a las funciones y competencias de su grupo ocupacional	4	4	4	
		18.- Aplica sus habilidades analíticas para optimizar tu desempeño laboral	4	4	4	
		19.- Aplica sus habilidades de comunicación para optimizar su desempeño laboral	4	4	4	
		20.- Se enfoca en el logro de objetivos institucional para mejorar su desempeño laboral	4	4	4	
		21.- Muestra disposición para innovar en el servicio que labora.	4	4	4	

6.4.

Lugar y fecha: Guayaquil 22 de octubre de 2021

Lic. Estefany Carbo R. Msc.
EMERGENCIAS MEDICAS
Reg. Sn. 3715-0047



Lic Estefany Carbo R Msc
EMERGENCIAS MEDICAS

6

INFORME DE LAS PROPIEDADES PSICOMÉTRICAS DE CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

1.1. FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de inteligencia emocional.
Autor (a):	Adaptación de Test de Emily Sterret
Procedencia:	EE. UU
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	25 minutos
Ámbito de aplicación:	Gestión del talento humano.
Significación:	Este instrumento está constituido por 21 ítems, se aplicará en un solo momento.

1.2. EVIDENCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO

La evidencia de validez de contenido del Cuestionario de inteligencia emocional, se realizó mediante juicio de expertos, conformado por cinco expertos con trayectoria en gestión de la salud, quienes emitieron su valoración de 1 a 4 (1= No cumple con el criterio, 2 = Bajo Nivel, 3= Moderado nivel, 4= Alto nivel) en claridad, coherencia y relevancia. Luego se evaluó los acuerdos de las valoraciones de los jueces a través del estadígrafo de V de Aiken, mediante la siguiente fórmula:

$$V = \frac{S}{(n(c - 1))}$$

- S = la sumatoria de si
- Si = valor asignado por el juez i
- n = número de jueces
- c = número de valores en la escala de valoración

Tabla 1

Coefficiente de Aiken para la validez de contenido en claridad, relevancia y coherencia de los ítems del Cuestionario de inteligencia emocional.

DIMENSIÓN		V AIKEN		
		<i>Claridad</i>	<i>Relevancia</i>	<i>Coherencia</i>
Autoconocimiento	1	0.85	0.90	0.90
	2	1.00	0.85	1.00
	3	1.00	1.00	1.00
	4	1.00	1.00	1.00
	5	0.85	1.00	0.95
Autorregulación	6	1.00	0.90	1.00
	7	1.00	1.00	1.00
	8	0.95	0.95	0.90
	9	1.00	0.90	0.85
Motivación	10	0.95	0.95	1.00
	11	0.95	0.95	1.00
	12	1.00	0.95	1.00
	13	1.00	1.00	0.90
Empatía	14	0.80	1.00	1.00
	15	0.95	0.95	1.00
	16	1.00	0.95	0.95
	17	1.00	0.90	0.85
Habilidades sociales	18	0.80	1.00	1.00
	19	0.95	0.95	1.00
	20	0.95	1.00	1.00
	21	1.00	1.00	0.95

Nota: V: Coeficiente de Aiken.

En la presente tabla se aprecia que los ítems de la escala del Cuestionario de inteligencia emocional, presentan índice de acuerdo de Aiken en claridad, coherencia y relevancia desde 0,8 a 1, lo cual significa que dichos ítems tienen claridad, semántica y sintaxis adecuada y los ítems son importantes y deben ser incluidos en el Cuestionario

1.3. Evidencia de confiabilidad por consistencia interna

Tabla 2

Coficiente de confiabilidad de Cuestionario de inteligencia emocional

Dimensión	N° ítems	N	M	DE	ω
Inteligencia emocional	21	20	2.69	0.71	.890
Autoconocimiento	5	20	2.56	0.86	.832
Autorregulación	4	20	2.81	1.02	.806
Motivación	4	20	2.65	0.84	.822
Empatía	4	20	2.78	1.08	.801
Habilidades sociales	4	20	2.70	1.03	.806

Nota: N: Tamaño de la muestra piloto; M: Media; DE: Desviación estándar; ω : Omega de Mc Donald

En la tabla 2. Se observa que el análisis de confiabilidad por consistencia interna de Cuestionario de inteligencia emocional, mediante el coeficiente Omega Mc Donald con una muestra piloto de 20 usuarios internos de un hospital de Guayaquil, cuyos valores evidencian alta confiabilidad, tanto en la Dimensión global de Cuestionario de inteligencia emocional ($\omega = .890$), como en las dimensiones autoconocimiento ($\omega = .832$), autorregulación ($\omega = .806$), motivación ($\omega = .822$), empatía ($\omega = .801$) y habilidades sociales ($\omega = .806$); lo cual constituye que el instrumento cuenta con evidencia de confiabilidad por consistencia interna.

INFORME DE LAS PROPIEDADES PSICOMÉTRICAS DE CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL PERCIBIDO

1.4. FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL PERCIBIDO.

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de desempeño laboral percibido.
Autor (a):	Crisostomo (2018)
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	25 minutos
Ámbito de aplicación:	Gestión del talento humano
Significación:	Este instrumento está constituido por 21 ítems, se aplicará en un solo momento.

1.5. EVIDENCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO

La evidencia de validez de contenido del Cuestionario de desempeño laboral percibido, se realizó mediante juicio de expertos, conformado por cinco expertos con trayectoria en gestión de la salud, quienes emitieron su valoración de 1 a 4 (1= No cumple con el criterio, 2 = Bajo Nivel, 3= Moderado nivel, 4= Alto nivel) en claridad, coherencia y relevancia. Luego se evaluó los acuerdos de las valoraciones de los jueces a través del estadígrafo de V de Aiken, mediante la siguiente fórmula:

$$V = \frac{S}{(n(c - 1))}$$

S = la sumatoria de si

Si = valor asignado por el juez i

n = número de jueces

c = número de valores en la escala de valoración

Tabla 2

Coeficiente de Aiken para la validez de contenido en claridad, relevancia y coherencia de los ítems del Cuestionario de desempeño laboral percibido.

DIMENSIÓN		V AIKEN		
		<i>Claridad</i>	<i>Relevancia</i>	<i>Coherencia</i>
Motivación del desempeño	1	0.90	0.95	0.90
	2	1.00	1.00	1.00
	3	1.00	0.90	1.00
	4	1.00	1.00	1.00
	5	0.95	1.00	0.95
Ambiente para el desempeño	6	1.00	0.80	1.00
	7	1.00	1.00	1.00
	8	0.90	1.00	0.90
	9	0.85	0.90	0.85
	10	0.95	0.95	1.00
	11	0.95	0.95	1.00
	12	0.95	0.95	0.95
	13	1.00	0.95	0.90
	14	1.00	0.95	0.95
	15	0.95	1.00	1.00
Competencia laboral	16	0.90	1.00	0.90
	17	0.95	1.00	1.00
	18	0.95	0.95	1.00
	19	1.00	1.00	0.80
	20	0.95	1.00	1.00
	21	0.95	1.00	0.90

Nota: V: Coeficiente de Aiken.

En la presente tabla se aprecia que los ítems de la escala del Cuestionario de desempeño laboral percibido, presentan índice de acuerdo de Aiken en claridad, coherencia y relevancia desde 0,8 a 1, lo cual significa que dichos ítems tienen claridad, semántica y sintaxis adecuada y los ítems son importantes y deben ser incluidos en el Cuestionario

1.6. Evidencia de confiabilidad por consistencia interna

Tabla 4

Coeficiente de confiabilidad de Cuestionario de desempeño profesional percibido

Dimensión	N° ítems	N	M	DE	ω
Desempeño profesional percibido	21	20	2.79	1.05	.810
Motivación del desempeño	5	20	2.71	1.02	.808
Ambiente para el desempeño	10	20	2.85	1.04	.806
Competencia laboral	6	20	2.77	1.06	.811

Nota: N: Tamaño de la muestra piloto; M: Media; DE: Desviación estándar; ω : Omega de Mc Donald

En la tabla 4. Se observa que el análisis de confiabilidad por consistencia interna de Cuestionario de desempeño profesional percibido, mediante el coeficiente Omega Mc Donald con una muestra piloto de 20 usuarios internos de un hospital de Guayaquil, cuyos valores evidencian alta confiabilidad, tanto en la Dimensión global de Cuestionario de desempeño profesional percibido ($\omega = .810$), como en las dimensiones motivación del desempeño ($\omega = .808$), ambiente para el desempeño ($\omega = .806$) y competencia laboral ($\omega = .811$); lo cual constituye que el instrumento cuenta con evidencia de confiabilidad por consistencia interna.

Anexo 5. Autorización de aplicación de instrumento



AUTORIZACION

Guayaquil 20 de octubre del 2021

Yo, José Iván Argenzio Espinoza como la máxima autoridad de esta institución autorizo a la licenciada Esperanza Andrea Torres Sangurima después de haber hecho su petición respectivamente, para llevar a cabo el estudio de su investigación de su proyecto y culminar su Maestría en gestión de los Servicios de la Salud, doy plena libertad para que aplique dicho estudio basada en Inteligencia emocional y desempeño laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil , en tiempo de covid-19, 2021

Atentamente,

Director del Hospital IESS de Valdivia

DR. José Iván Argenzio Espinoza

CI: 0908393747

Correo: drjoseiac@gmail.com

Dr. José Iván Argenzio Espinoza
ESPECIALISTA EN
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA
LIBRO VI FOLIO 1947 No. 56-c
0908393747

Anexo 6. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

VERBAL



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Título: Inteligencia emocional y Desempeño Laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil, en tiempos COVID-19, 2021
Investigadora principal: Torres Sangurima, Esperanza Andrea

Estimado(a) Señor(a):

Nos dirigimos a usted para solicitar su participación para conocer los «Inteligencia emocional y Desempeño Laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil, en tiempos COVID-19, 2021». Este estudio es desarrollado por investigadores de la Universidad César Vallejo de Piura en Perú como parte del Posgrado en Gestión de los servicios de la Salud. En la actualidad, pueden existir problemas en la atención sanitaria y esto se ha convertido en una preocupación en las organizaciones. Por tanto, consideramos importante conocer los resultados de cómo funcionan y cómo perciben esto sus usuarios. Sin duda, será un punto de partida para tomar las medidas necesarias para mejorar su calidad de atención.

El estudio consta de una encuesta anónima de datos generales e información sanitaria. Brindamos la garantía que la información que proporcione es confidencial, conforme a la Ley de Protección de Datos Personales – Ley 29733 del gobierno del Perú. No existe riesgo al participar, no tendrá que hacer gasto alguno durante el estudio y no recibirá pago por participar del mismo. Si tienen dudas, le responderemos gustosamente. Si tiene preguntas sobre la verificación del estudio, puede ponerse en contacto con el Programa de Posgrado de la Universidad César Vallejo al teléfono 0051-9446559951 o también dirigirse al correo electrónico upg.piura@ucv.edu.pe.

Si decide participar del estudio, esto les tomará aproximadamente 25 minutos y se tomará una fotografía solo si usted lo autoriza. Para que los datos obtenidos sean de máxima fiabilidad, le solicitamos cumplimente de la forma más completa posible el cuestionario adjunto. Si al momento de estar participando, se desanima y desea no continuar, no habrá comentarios ni reacción alguna por ello. Los resultados agrupados de este estudio podrán ser publicados en documentos científicos, guardando estricta confidencialidad sobre la identidad de los participantes.

Entendemos que las personas que devuelvan cumplimentado el cuestionario adjunto, dan su consentimiento para la utilización de los datos en los términos detallados previamente. Agradecemos anticipadamente su valiosa colaboración.

Declaración de(la) Investigadora:

Yo, **Torres Sangurima, Esperanza Andrea**, declaro que el participante ha leído y comprendido la información anterior, asimismo, he aclarado sus dudas respondiendo sus preguntas de forma satisfactoria, y ha decidido participar voluntariamente de este estudio de investigación. Se le ha informado que los datos obtenidos son anónimos y ha entendido que pueden ser publicados o difundidos con fines científicos.

Andrea Torres S.
Lcda. Andrea Torres S.
CJ: 0925332580
REG. SENESCYT: 1006-2018-2017496
Firma de la
Investigadora

Ecuador, 16 octubre 2021

Anexo 9. Fichas técnicas de los instrumentos

Tabla 1. Ficha técnica del Instrumento de inteligencia emocional

Nombre del Instrumento	Cuestionario de inteligencia emocional
Autor	Torres Sangurima, Esperanza Andrea
Adaptación	Si. Test de Emily Sterrett
Lugar	Hospital de Guayaquil
Fecha de aplicación	Octubre
Dimensiones	Autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales
Objetivo	Identificar la inteligencia emocional percibida por los usuarios internos de un hospital de Guayaquil
Dirigido a	Usuarios internos
Tiempo estimado	25 minutos
Margen de error/Validez	0,05/Técnica de juicio de expertos
Estructura	Cuestionario constituido por 21 ítems

Tabla 2. Ficha técnica del Instrumento de desempeño laboral percibido

Nombre del Instrumento	Cuestionario de desempeño laboral percibido
Autor	Torres Sangurima, Esperanza Andrea
Adaptación	Si. Salvatierra, C, 2019.
Lugar	Hospital de Guayaquil
Fecha de aplicación	Octubre
Dimensiones	Motivación del desempeño, ambiente para el desempeño y competencia laboral.
Objetivo	Identificar el desempeño laboral percibido por los usuarios internos de un hospital de Guayaquil
Dirigido a	Usuarios internos
Tiempo estimado	25 minutos
Margen de error/Validez	0,05/Técnica de juicio de expertos
Estructura	Cuestionario constituido por 21 ítems