



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Gestión emocional y desempeño laboral del personal sanitario de  
un Hospital de Guayaquil, 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Quintero Angulo, Amalia Francisca (ORCID: 0000-0002-0722-853x)

**ASESORA:**

Mg. Merino Flores, Irene (ORCID: 0000-0003-3026-5766)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Políticas de los Servicios de Salud

**PIURA – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo primeramente a Dios, por ayudarme a cumplir esta gran meta de mi vida, además de brindarme su protección estuvo para mí en cada segundo, para escuchar mis angustias y llenarme de ánimo y fortaleza. A mí misma por continuar con mis metas trazadas sin desfallecer, nada propio he conseguido en esta vida sin poner esfuerzo de mi parte nada se regala, ni menos existe una varita mágica que convierte todos nuestros sueños en realidad. La constancia es el principal ingrediente de mi esfuerzo, como también la perseverancia y tener siempre una mente abierta y positiva.

## **Agradecimiento**

Le agradezco a DIOS por bendecirme darme las fuerzas para llegar hasta donde he llegado guiándome para realización de mis metas, son muchas las personas que tengo que agradecer, por su apoyo incondicional y compañía en las diferentes etapas de mi vida, pero de manera especial, Ing. Eduardo Martínez Neira quien fue un apoyo moral y financiero y por su lucha constante que siguiera con mis estudios, Ramon y Sara que han sido como mis padres, siempre me han dado palabras de aliento para seguir adelante, tú puedes a mi familiares y amigos que de alguna manera han aportaron para logra este título obtenido.

**Amalia Francisca**

## Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	10
3.1 Tipo y diseño de investigación	10
3.2 Variables y operacionalización	11
3.3 Población, muestra y muestreo	12
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5 Procedimientos	13
3.6 Método de análisis de datos	14
3.7 Aspectos éticos	14
IV. RESULTADOS	15
V. DISCUSIÓN	20
VI. CONCLUSIONES	25
VII. RECOMENDACIONES	26
REFERENCIAS	27
ANEXOS	30

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Prueba de normalidad de los puntajes de la dimensión y general de la gestión emocional y el puntaje general del desempeño laboral del personal sanitario de un Hospital de Guayaquil, 2021.	15
<b>Tabla 2</b> Objetivo general: Prueba Rho de Spearman para medir la relación entre la gestión emocional y el desempeño laboral del personal sanitario de un Hospital de Guayaquil, 2021.	16
<b>Tabla 3</b> Primer objetivo específico: Prueba Rho de Spearman para medir la relación entre la percepción emocional y el desempeño laboral del personal sanitario de un Hospital de Guayaquil, 2021.	17
<b>Tabla 4</b> Segundo objetivo específico: Prueba Rho de Spearman para medir la relación entre la comprensión de sentimientos y el desempeño laboral del personal sanitario de un Hospital de Guayaquil, 2021.	18
<b>Tabla 5</b> Tercer objetivo específico: Prueba Rho de Spearman para medir la relación entre la regulación emocional y el desempeño laboral del personal sanitario de un Hospital de Guayaquil, 2021.	19

## Resumen

Como objetivo general de la investigación se consideró determinar la relación entre gestión emocional y desempeño laboral del personal sanitario de un Hospital de Guayaquil, 2021. El estudio fue de tipo básico, de diseño no experimental – transversal, de alcance correlacional, de enfoque cuantitativo, se consideró como muestra de trabajo a 43 trabajadores (Personal sanitario) del Hospital del día Jacobo y María Elena Ratinoff de Guayaquil. A quienes se les aplicó el cuestionario de gestión emocional y el cuestionario de desempeño laboral. Los resultados demostraron que entre las dimensiones: percepción emocional  $Rho=0.071$ ; comprensión de sentimientos  $Rho=0.688$  y regulación emocional  $Rho=0.595$  se relacionan significativamente con el desempeño laboral del personal sanitario de un Hospital de Guayaquil, 2021. Concluyendo que existe relación significativa entre la gestión emocional y el desempeño laboral del personal sanitario de un Hospital de Guayaquil, 2021, con un valor de  $Rho=0.724$ .

**Palabras clave:** gestión emocional, desempeño laboral, comprensión de sentimientos.

## Abstract

As a general objective of the research, it was considered to determine the relationship between emotional management and work performance of the health personnel of a Hospital in Guayaquil, 2021. The study was of a basic type, of non-experimental design – cross-sectional, of correlational scope, of quantitative approach, it was considered as a sample of work to 43 workers (Health personnel) of the Hospital of the day Jacobo and Maria Elena Ratinoff of Guayaquil. To whom the emotional management questionnaire and the work performance questionnaire were applied. The results showed that among the dimensions: emotional perception  $Rho=0.071$ ; understanding of feelings  $Rho=0.688$  and emotional regulation  $Rho=0.595$  are significantly related to the work performance of health personnel of a Hospital in Guayaquil, 2021. Concluding that there is a significant relationship between emotional management and the work performance of health personnel in a Hospital in Guayaquil, 2021, with a value of  $Rho=0.724$ .

**Keywords:** emotional management, work performance, understanding feelings.

## I. INTRODUCCIÓN

El desempeño laboral responde a la apreciación que se tiene en base a la evolución que se realiza a los trabajadores respecto al cumplimiento de sus tareas, las metas, su desarrollo y los resultados que debe alcanzar. El proceso de evaluación permite realizar una apreciación sobre los valores, las cualidades, el aporte y la excelencia que muestra la organización teniendo como sustento el trabajo de sus colaboradores (Chiavenato, 2017). Entre los componentes que ejercen influencia en el desempeño de los colaboradores tenemos la personalidad, el salario, la familia, incentivos o recompensas, clima laboral (Amador et al., 2018).

A nivel mundial se encuentra un grave déficit del personal de enfermería que permita cubrir adecuadamente la cobertura sanitaria universal, en este sentido, más del 80% de los profesionales enfermería se encuentran laborando en países donde su población es mayor al 50% de la población mundial. En el 2016 la estimación por escasez de profesionales de enfermería era de 6,6 millones el cual había mostrado una ligera disminución en el 2018 con 5,9 millones. Asimismo, más del 89% que corresponde al 5,3 millones de la escasez de profesionales de enfermería está concentrada en países con ingresos bajos donde el crecimiento demográfico es mucho más rápido que el crecimiento en el número de profesionales de enfermería lo que repercute en la atención y la calidad de los servicios hospitalarios (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2020).

América Latina no está ajeno a este déficit ya que muestra una escasez de aproximadamente 800,000 profesionales de enfermería y la proporción del personal de enfermería muestra una diferencia respecto a la cantidad de profesionales por habitantes, como es el caso de Haití donde por cada 10,000 habitantes se estima que hay 3,5 profesionales y que este índice es menor en otras regiones (Organización Panamericana de la Salud [OPS], 2018). En Ecuador de acuerdo con los datos proporcionados por el Instituto Ecuatoriano del Seguro Social (IESS), 2.000 trabajadores en el ámbito de la salud han renunciado como consecuencia de los riesgos sanitarios que ha generado el COVID-19 (Ortega, 2020). En este sentido, Por mucho tiempo se ha sostenido el deficiente desempeño laboral de personal profesional de enfermería se concentraba en la falta de conocimientos prácticos y teóricos, sin embargo, actualmente el desempeño laboral de los

profesionales en salud está condicionado a múltiples factores como es el sistema sanitario, el ambiente de trabajo que influye en las condiciones en las que el personal sanitario se desempeña como las características de la población que se atiende y el comportamiento o actitud del profesional de enfermería (Tarqui y Quintana, 2019). Por lo que, los servicios de salud se encuentran desatendidos y el poco personal que se encuentra laborando tiene que hacer actos imposibles para brindar cobertura al gran número de pacientes, generándose saturación laboral, estrés, descuido en las medidas de bioseguridad y su descontento sumado a los bajos salarios que se ofrece en los países de la región.

En el Hospital de Guayaquil Jacobo y María Elena Ratinoff se puede observar que el personal sanitario presentaba problemas en la motivación debido a la reducción de sueldo y aumento de la carga laboral, según manifiestan, producto del COVID-19 tienen mucha más responsabilidad, y se les asigna funciones que no le corresponden, en muchos casos imponiéndoles el cargo para asignarlas, asimismo, referían que no se sienten estables laboralmente, no se les capacita en la atención de pacientes con COVID-19, no les brindan los materiales y equipos necesarios para el óptimo desarrollo de su labor en la atención de los pacientes, por lo que, se planteó el siguiente problema: ¿Cuál es la relación entre gestión emocional y desempeño laboral del personal sanitario de un Hospital de Guayaquil, 2021?.

La investigación se justificó teóricamente, ya que permitió el uso de las teorías para conocer la realidad del estudio desde una apreciación científica. Asimismo, servirá como fuente de conocimiento para la realización de nuevas investigaciones de nivel correlacional. Además, se consideró un aporte metodológico, ya que se diseñaron instrumentos por cada variable que permitieron levantar información, así mismo se llevó a cabo los procedimientos de validez por juicio de expertos y confiabilidad, mediante la aplicación piloto de los cuestionarios a una muestra característicamente similar a la muestra. También, se consideró una justificación práctica, significando que a partir del análisis por el que pasaron los datos recogidos en la aplicación de los instrumentos brindaron resultados confiables que servirán a la plana directiva del hospital para que se generen las estrategias que busquen dar una solución a la problemática por la cual atraviesa el personal de enfermería.

Como objetivo general fue: Determinar la relación entre gestión emocional y desempeño laboral del personal sanitario de un Hospital de Guayaquil, 2021. Como objetivos específicos: 1) Determinar la relación entre el percepción emocional y desempeño laboral del personal sanitario de un Hospital de Guayaquil, 2021. 2) Determinar la relación entre comprensión de sentimientos y desempeño laboral del personal sanitario de un Hospital de Guayaquil, 2021. 3) Determinar la relación entre regulación emocional y desempeño laboral del personal sanitario de un Hospital de Guayaquil, 2021.

Como hipótesis general: **H<sub>1</sub>** Existe relación significativa entre gestión emocional y desempeño laboral del personal sanitario de un Hospital de Guayaquil, 2021. Como hipótesis específicas: **H<sub>1</sub>** Existe relación significativa entre percepción emocional y desempeño laboral del personal sanitario de un Hospital de Guayaquil, 2021. **H<sub>2</sub>** Existe relación significativa entre comprensión de sentimientos y desempeño laboral del personal sanitario de un Hospital de Guayaquil, 2021. **H<sub>3</sub>** Existe relación significativa entre regulación emocional y desempeño laboral del personal sanitario de un Hospital de Guayaquil, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, Pérez (2021) en su investigación de maestría llegó a establecer que como objetivo principal busco determinar si entre la inteligencia emocional se genera una relación con el desempeño laboral que muestra el personal profesional de enfermería que trabajan en el servicio de cardio pediatría de un Hospital de Lima. Para la investigación metodológicamente considero un tipo básica, con un nivel correlacional, con un diseño no experimental con un corte transversal, para recoger la información de las unidades de estudio se utilizó el cuestionario TMMS-24 y el desempeño laboral. De acuerdo, al análisis de los datos recogidos determinó estadísticamente que las variables si se relacionan de manera significativa.

Navarro (2020) como objetivo principal busco establecer cuál es la relación que se puede presentar entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral del personal que labora en el Hospital de la Solidaridad de Sullana 2019, donde se contó con un conjunto de 50 sujetos a quienes se les aplico el cuestionario para recoger la información de las unidades de estudio. Asimismo, como metodología utilizo el diseño no experimental, correlacional-transversal. Del análisis estadístico se determinó que relaciones interpersonales y las dimensiones disciplina, calidad de trabajo, responsabilidad y trabajo en equipo si se relacionan de una manera significativa. En este sentido, se concluye que ambas variables de estudio muestran estadísticamente una relación significativa ( $\rho = .487^{**}$  y  $P = .006$ ).

Ramos (2017) en su objetivo de investigación busco establecer si se vinculan las variables inteligencia emocional y motivación laboral de los trabajadores de un Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa El Salvador, año 2017. Se desarrollo el estudio con una metodología no experimental, tipo básica, descriptivo y correlacional, cuantitativa. La población muestral la conformaron 80 individuos en quienes si utilizó la encuesta como técnica de apoyo y el cuestionario para recopilar la información de las unidades de análisis. Se concluye que estadísticamente se obtuvo un valor de ( $r = 0,841$  y  $p = 0,000$ ) por lo que las variables si se relacionan.

A nivel nacional se encontraron los antecedentes de Flores (2019) quien considero como objetivo principal de la investigación determinar si es que se asocian la inteligencia emocional y la calidad de vida de los profesionales médicos y no médico del Centro de salud el Milagro. Donde se tomó en consideración un diseño no experimental, con un nivel correlacional-transversal, teniendo como elementos de análisis a cincuenta sujetos a quienes se les aplico para recoger información el cuestionario de inteligencia emocional y el CVP-35 para la calidad de vida. Se concluye que los datos estadísticos muestran un p valor menor al obteniendo los 0.01, lo que demostró que las variables se asocian de manera significativa.

Según Goleman (1995) refiere que la gestión emocional son aquellas destrezas o habilidades que se tienen para manejar las emociones, en tal sentido, entender las emociones de los demás y graduar nuestros sentimientos. Según este autor existen cuatro dimensiones para gestionar las emociones y el conocimiento propio de la persona: capacidad del autoconocimiento emocional, que se refiere a la habilidad para reconocer nuestros sentimientos y manifestarlos libremente. La autorregulación, es la habilidad que posee la persona para regularse internamente con la finalidad de utilizarlo en su beneficio propio y de los demás. La conciencia social, hace hincapié en la importancia en el aprendizaje de competencias que permitan el establecimiento adecuado de las relaciones interpersonales. La regulación de relaciones interpersonales, que se refiere a aquellos factores que influyen en las demás personas y que permiten la interacción (Goleman, 2011).

Por su parte BarOn (1997) la define como la habilidad de descubrir, entender, integrar y manejar las emociones referentes a uno mismo y los demás para enfrentar con éxito las dificultades del ambiente. BarOn estudia la inteligencia desde cinco dimensiones, la intrapersonal que es el entendimiento de las propias emociones, la interpersonal que son las relaciones que se establecen con los demás, la adaptabilidad que es la flexibilidad para resolver los problemas, gestión del estrés que es el control y tolerancia de aspectos estresores y por último el estado de ánimo general que se refiere a como se siente la persona anímicamente como la felicidad, la tranquilidad, etc. (Sosa et al., 2017). Sobre la importancia de la gestión emocional se puede mencionar que actualmente las personas que mejor

gestionan sus emociones hacen que el rumbo de su vida sea fluido y desarrollan mejores relaciones interpersonales. Por lo tanto, la gestión de las emociones ha tomado gran importancia en la sociedad actual, sobre todo cuando esta se debe aplicar en el ámbito hospitalario, en este sentido, el incremento de las exigencias a causa de la pandemia han conllevado a que el personal sanitario tenga que adaptarse emocionalmente a los múltiples roles que tiene que ejercer los que implican la toma de decisiones y que tengan una participación mayor en las actividades propias en el cuidado de los pacientes (Molina y García, 2018).

El presente trabajo de investigación se toma como base a La Teoría de Salovey y Mayer (1990) quienes Refieren que la gestión emocional se sujeta en la capacidad que se tiene para dirigir nuestros sentimientos, diferenciar las emociones de manera que se pueda reconocerlas e impulsarlas hacia una mayor capacidad emocional e intelectual. Así mismo, Pennebaker (1995), nos muestra que Salovey y Mayer, estudian a la gestión emocional en componentes que se relacionan entre sí; los cuales son la percepción, comprensión de sentimientos y la regulación emocional. 1) Percepción emocional, Esta dimensión se refiere a la autopercepción de los sentimientos que se posee con a su identificación, valoración y cómo estos son expresados. En este sentido se incluye la capacidad y velocidad con que se manejan adecuadamente las emociones, así como, la habilidad para precisar entre las emociones honestas, precisas o contrarias a estas. 2) Comprensión de sentimientos, Son aquellos sentimientos que aparecen cuando el individuo reconoce adecuadamente su estado emocional, donde son las emociones quienes priorizan su estimación. 3) regulación emocional, se refiere a la capacidad que tiene la persona para calificar la interacción que se genera entre los sentimientos y las palabras.

El desempeño laboral, según Chiavenato (2019) es el desarrollo de la eficiencia y eficacia en el trabajador, como factor fundamental dentro de una organización. Para, Robbins y Coulter (2018), el desempeño de los trabajadores es la actitud que este muestra ante su trabajo, por lo que, estos serán definidos de acuerdo al nivel de satisfacción ya que a medida que esta se presente en un nivel mayor, el colaborador tendrá una mejor actitud hacia su trabajo o actividades dentro de la

organización. En este sentido, según Alles (2013) es importante realizar la evaluación del desempeño laboral, cuyo objetivo es fortalecer el desarrollo permanente de la organización, el desarrollo personal y profesional de los colaboradores y la utilización eficiente de los recursos con los que se cuenta. Por lo tanto, las organizaciones basan su desarrollo Enel desempeño que muestren sus colaboradores, el cual les permita continuar vigentes en el mercado y lograr ser competitivos (Chávez et al., 2015).

Según, Toro (2002) el desempeño de los colaboradores en una organización está regulado por las expectativas que tengan otras personas, la eficiencia, el desarrollo tecnológico, incentivos y salarios, entre otros factores que se asocian a los resultado organizacional y el desempeño de sus colaboradores. Dessler y Varela (2017) consideran al desempeño laboral como aquellos procedimientos que instauran patrones laborales que de manera objetiva permiten evaluar el desempeño que tienen los trabajadores dentro de la organización.

Para, Pastor (2018) el desempeño laboral son las capacidades que una organización, equipo o persona muestra y los procesos que se utilizan para lograr las metas u objetivos que se tienen propuestos previamente y que van a desarrollar resultados positivos dentro de una organización. Este autor establece las siguientes dimensiones para su estudio: La motivación, se refiere a la mezcla de experiencias divergentes como son los valores, recompensas esperadas y visión, que son aquellos factores que genera en los colaboradores la motivación, por lo que, comprender la motivación al interior de las instituciones puede ser una importante herramienta que permita mejorar y evaluar el desempeño de los colaboradores (Pastor, 2018).

La responsabilidad, se refiere a las funciones que el colaborador asume dentro de la organización, sin que importe el resultado que se obtenga, por lo tanto, el personal que no es debidamente gestionado en muchas ocasiones suele evitar asumir responsabilidades por lo que buscan que otros miembros las asuman, en muchas ocasiones utilizando el apoyo de algún nivel jerárquico superior con la finalidad de que otro asuma responsabilidades (Pastor, 2018).

Liderazgo, es la influencia que una o más personas ejercen en los integrantes de una organización, motivándolos a que realicen su trabajo de manera apasionada y voluntaria para que se logren los objetivos propuestos por la organización. En este sentido, líder es aquel que tiene la capacidad de influenciar a las personas o trabajadores (Pastor, 2018).

Formación y Desarrollo Profesional, es importante para el desempeño de los trabajadores que se formen y desarrollen profesionalmente, significando, que es una manera de mejorar los factores críticos que se puedan generar en la organización, en este sentido, los programas de capacitación profesional permiten que los trabajadores fortalezcan sus actitudes y desarrollen una comunicación fluida y efectiva en bien de la organización (Pastor, 2018).

Evaluación del desempeño laboral, el cual se ejerce mediante la apreciación sistemática que el individuo muestra en su desempeño de su cargo, por lo tanto, las evaluaciones tienen por finalidad estimular o juzgar el desarrollo y capacidad que muestra el colaborador, visto desde el papel que tiene dentro de la organización y el desarrollo de las metas propuestas (Mintzberg, 1991). Permitiendo de esta manera conocer su desempeño y si sus capacidades está acorde con el perfil que el puesto exige (Chiavenato, 2019b). Dentro de la evaluación es común la evaluación de los procesos de toma de decisiones, promoción en los puestos, despidos, incremento salarial, y determinar cuáles son los requerimientos en capacitación de los trabajadores para el desarrollo de la organización (Chávez, 2014).

Para el estudio de la variable desempeño laboral se guiara bajo los fundamentos teóricos propuestos por Chiavenato (2019a), plantea que el desempeño laboral se basa en la evaluación del personal en cuanto a sus habilidades demostradas en su centro de trabajo, por lo tanto, es una apreciación sistemática del desenvolvimiento de un trabajador en una determinada área y de las posibilidades que tiene para mejorar en bien de la institución y de sí mismo. En este sentido, es importante medir el desempeño para mejorar la gestión organizacional en beneficio de la institución y de los colaboradores, de tal manera, que pueda evidenciarse las estrategias, los métodos de trabajo y los procesos que se encuentran direccionados para realizar

las medidas correctivas y lograr los objetivos institucionales. De esta forma, establece dos dimensiones para su estudio: 1) Dimensiones actitudinales: Se refiere a aquellos recursos que se encuentran predispuestos a pensar, sentir, obrar en bien de los objetivos institucionales e individuales desarrollando de esta manera un desempeño eficaz el cual se caracteriza por el trabajo en equipo, la cooperación, la creatividad, etc. 2) Dimensiones operativas: se refiere a la capacidad que tiene el trabajador para el desarrollo de su trabajo, el cual se fundamenta en las acciones que se realiza para alcanzar los objetivos, En este sentido, se refiere al liderazgo, la capacidad de los servicios ofrecidos, trabajo en equipo y conocimientos (Chiavenato, 2019a).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

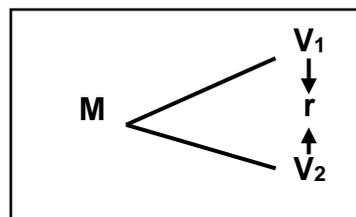
##### Tipo de investigación

La investigación fue de tipo básica. Son estudios que se encuentran direccionados a generar nuevo conocimiento y buscar espacios de investigación sin tener un carácter práctico o aplicativo (Moisés et al., 2019). Ante lo descrito la investigación tuvo como propósito generar un nuevo conocimiento en relación con las variables de estudio.

##### Diseño de investigación

Fue de enfoque cuantitativo. Son investigaciones que muestran una valoración objetiva ya que su conocimiento está fundamentado en base a la medición numérica y el control de la realidad en estudio (Palomino et al., 2019). Fue de diseño no experimental-transversal. Este tipo de diseños no admiten la manipulación de la variable y su estudio es en su ámbito natural, asimismo, los datos se recogen en un tiempo determinado (Carrasco, 2019). Fue de nivel correlacional. Son estudios que tienen como propósito realizar una medición simétrica sobre la relación entre variables (Ñaupas et al., 2018).

Su diseño es el siguiente:



Dónde:

“M” representa la muestra.

“V<sub>1</sub>” representa (“gestión emocional”).

“r” representa la relación.

“V<sub>2</sub>” representa (“desempeño laboral”).

## **3.2 Variables y operacionalización**

### **Variable 1**

Gestión emocional

#### **Definición conceptual**

Salovey y Mayer (1990) refieren que la gestión emocional se sujeta en la capacidad que se tiene para dirigir nuestros sentimientos, diferenciar las emociones de manera que se pueda reconocerlas e impulsarlas hacia una mayor capacidad emocional e intelectual.

#### **Definición operacional**

Se medirá la variable mediante el cuestionario de gestión emocional estructurado en la dimensión percepción emocional, regulación emocional, y comprensión de sentimientos.

#### **Indicadores**

Sentimiento, estado de ánimo, cambio de emociones, control de emociones, expresión de emociones, clima de confianza, fortalecimiento emocional.

#### **Escala de medición**

Ordinal

### **Variable 2**

Desempeño laboral

#### **Definición conceptual**

Chiavenato (2019a), plantea que El desempeño laboral se basa en la evaluación del personal en cuanto a sus habilidades demostradas en su centro de trabajo, por lo tanto, es una apreciación sistemática del desenvolvimiento de un trabajador en una determinada área y de las posibilidades que tiene para mejorar en bien de la institución y de sí mismo. En este sentido, es importante medir el desempeño para mejorar la gestión organizacional en beneficio de la institución y de los colaboradores, de tal manera, que pueda evidenciarse las estrategias, los métodos de trabajo y los procesos que se encuentran direccionados para realizar las medidas correctivas y lograr los objetivos institucionales.

### **Definición operacional**

La variable se medirá a través del cuestionario de desempeño laboral, que tendrá opciones de respuesta múltiples y estará basado en dos dimensiones: actitudinales y operativas.

### **Indicadores**

Actitud positiva, establecer metas, trabajo en equipo, compromiso mutuo, identificación de debilidades, tolerancia y respeto.

### **Escala de medición**

Ordinal

## **3.3 Población, muestra y muestreo**

### **Población y muestra**

La población son todos aquellos elementos que tiene características comunes, requeridas para su estudio y la muestra es una parte representativa de esta población (Córdova, 2019). La cual estuvo conformada por 43 trabajadores (personal sanitario) del Hospital del día Jacobo y María Elena Ratinoff de Guayaquil.

### **Criterios de inclusión**

Personal que admita su participación mediante su asentimiento informado.

### **Criterios de exclusión**

Personal que no se encuentra asistiendo al hospital de forma continua.

### **Muestreo**

El muestro fue el no probabilístico intencional. Donde es la experiencia y conocimiento del investigador es la que prima para determinar la muestra de estudio (Córdova, 2019).

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnicas**

Conjunto de procedimientos que ayudan al investigador al logro de los objetivos en el estudio de una realidad problemática (Silvestre y Huamán, 2019). La técnica utilizada será la encuesta.

#### **Instrumento**

Son los recursos que hace uso el investigador para levantar información de las variables de estudio (Silvestre y Huamán, 2019).

Para la variable 1 se utilizó el cuestionario de gestión emocional. Con opciones de respuesta en escala de Likert, con un tiempo de aplicación de 10 minutos.

Para la variable 2 se diseñará el cuestionario desempeño laboral. Con opciones de respuesta en escala de Likert, con un tiempo de aplicación de 10 minutos.

#### **Validez de instrumento**

La validez del instrumento fue obtenida por juicio de tres expertos conocedores de las variables quienes analizaron y emitieron un juicio cualitativo de los ítems consignados en los dos cuestionarios.

#### **Confiabilidad del instrumento**

La confiabilidad fue obtenida a partir de los resultados que genero la aplicación de una prueba piloto, donde los resultados fueron procesados con el coeficiente de fiabilidad del Alpha de Cronbach.

### **3.5 Procedimientos**

Se solicitó el permiso correspondiente para realizar la investigación, se solicitó el asentimiento informado firmado a los participantes de la investigación, se aplicaron y desarrollaron los procedimientos para la confiabilidad y validez de instrumentos, se aplicaron los cuestionarios en la muestra de estudio de acuerdo con los lineamientos y procedimientos que se establezcan en la ficha técnica, se recogieron los datos y se procesarán estadísticamente.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Se utilizó la prueba de normalidad de Shapiro Will para establecer el estadígrafo a utilizar en el análisis de las hipótesis, se utilizó la estadística descriptiva y la inferencial para determinar la frecuencia de las variables y realizar la contrastación de hipótesis respectiva, los datos resultantes fueron presentados en tablas con la descripción en cada una de ellas.

### **3.7 Aspectos éticos**

Según, Palomino et al. (2019) son acciones que reflejan la ética y la responsabilidad durante el desarrollo del estudio por parte del investigador. Se tuvo en consideración citar correctamente en el cuerpo de la investigación, desarrollar protocolos de confidencialidad de la información, solicitar los permisos a la institución y a quienes conforman la muestra a través del asentimiento informado, respetar y no realizar actos discriminatorios que afecten o causan daño a los participantes.

## IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Prueba de normalidad de los puntajes de la dimensión y general de la gestión emocional y el puntaje general del desempeño laboral del personal sanitario de un Hospital de Guayaquil, 2021.*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Puntaje de la dimensión percepción emocional	,953	43	,007
Puntaje de la dimensión comprensión de sentimientos	,881	43	,000
Puntaje de la dimensión regulación emocional	,950	43	,006
Puntaje general de la gestión emocional	,961	43	,001
Puntaje general del desempeño laboral	,939	43	,002

Nota: Información de cuestionario (2021)

Para ello se plantea la siguiente hipótesis

**H<sub>0</sub>**: Los puntajes tienen una distribución normal

**H<sub>1</sub>**: Los puntajes no tienen una distribución normal

Como se observa en la Tabla N° 01, se utilizó el Shapiro-Wilk. Siendo esta prueba altamente significativa (menor al 1%) para todas las dimensiones y el puntaje general de la gestión emocional y el puntaje general del desempeño laboral, por lo que, no tienen una distribución normal. Se utilizará una prueba no paramétrica, (coeficiente de correlación de Spearman).

**Tabla 2**

*Objetivo general: Prueba Rho de Spearman para medir la relación entre la gestión emocional y el desempeño laboral del personal sanitario de un Hospital de Guayaquil, 2021.*

		Puntaje general de la gestión emocional	Puntaje general del desempeño laboral
Rho de Spearman	Puntaje general de la gestión emocional	1,000	,524**
	Sig. (unilateral)	.	,000
	N	43	43
	Coeficiente de correlación	,524**	1,000
Puntaje general del desempeño laboral	Sig. (unilateral)	,000	.
	N	43	43
	Coeficiente de correlación	1,000	,524**

Nota: Información de cuestionario (2021)

En la tabla 02, el valor de  $Rho=0.724$  esto quiere decir que la correlación es moderada positiva entre la gestión emocional y el desempeño laboral del personal sanitario de un Hospital de Guayaquil, 2021. Además, su valor de significancia (0.000) es menor al 1%. Por lo tanto, sí existe relación significativa entre las variables. Es decir, a medida que la gestión emocional aumenta, el desempeño laboral del personal sanitario aumenta.

**Tabla 3**

*Primer objetivo específico: Prueba Rho de Spearman para medir la relación entre la percepción emocional y el desempeño laboral del personal sanitario de un Hospital de Guayaquil, 2021.*

			Puntaje de la dimensión percepción emocional	Puntaje general del desempeño laboral
Rho de Spearman	Puntaje de la dimensión percepción emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,601**
		Sig. (unilateral)	.	,001
		N	43	43
	Puntaje general del desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,601**	1,000
		Sig. (unilateral)	,001	.
		N	43	43

Nota: Información de cuestionario (2021)

En la tabla 03, el valor de  $Rho=0.701$  esto quiere decir que la correlación es moderada positiva entre la percepción emocional y el desempeño laboral del personal sanitario de un Hospital de Guayaquil, 2021. Además, la significancia (0.001) es menor al 1%. Por lo tanto, sí existe relación significativa entre la dimensión y la variable. A medida que la percepción emocional aumenta, el desempeño laboral del personal sanitario aumenta.

**Tabla 4**

*Segundo objetivo específico: Prueba Rho de Spearman para medir la relación entre la comprensión de sentimientos y el desempeño laboral del personal sanitario de un Hospital de Guayaquil, 2021.*

			Puntaje de la dimensión comprensión de sentimientos	Puntaje general del desempeño laboral
Rho de Spearman	Puntaje de la dimensión comprensión de sentimientos	Coeficiente de correlación	1,000	,637**
		Sig. (unilateral)	.	,005
		N	43	43
	Puntaje general del desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,637**	1,000
		Sig. (unilateral)	,005	.
		N	43	43

Nota: Información de cuestionario (2021)

En la tabla 04, el valor de  $Rho=0.688$  esto quiere decir que la correlación es moderada positiva entre la comprensión de sentimientos y el desempeño laboral del personal sanitario de un Hospital de Guayaquil, 2021. Además, la significancia (0.005) es menor al 1%. Por lo tanto, sí existe relación significativa entre la dimensión y la variable. A medida que la comprensión de sentimientos aumenta, el desempeño laboral del personal sanitario aumenta.

**Tabla 5**

*Tercer objetivo específico: Prueba Rho de Spearman para medir la relación entre la regulación emocional y el desempeño laboral del personal sanitario de un Hospital de Guayaquil, 2021.*

			Puntaje de la dimensión regulación emocional	Puntaje general del desempeño laboral
Rho de Spearman	Puntaje de la dimensión regulación emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,595**
		Sig. (unilateral)	.	,003
		N	43	43
	Puntaje general del desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,595**	1,000
		Sig. (unilateral)	,003	.
		N	43	43

Nota: Información de cuestionario (2021)

En la tabla 05, el valor de  $Rho=0.595$  esto quiere decir que la correlación es moderada positiva entre la regulación emocional y el desempeño laboral del personal sanitario de un Hospital de Guayaquil, 2021. Además, la significancia (0.003) es menor al 1%. Por lo tanto, sí existe relación significativa entre la dimensión y la variable. A medida que la regulación emocional aumente, el desempeño laboral del personal sanitario aumenta.

## V. DISCUSIÓN

Al someter las pruebas estadísticas los datos, demostraron que en el objetivo general la gestión emocional y el desempeño laboral del personal sanitario de un Hospital de Guayaquil, 2021. Se demostró que el  $Rho=0.724$  y el valor de significancia (0.001%). Lo que permitió, determinar que sí existe relación significativa entre las variables. Es decir, a medida que la gestión emocional aumenta, el desempeño laboral del personal sanitario aumenta. Encontrando coincidencia con Flores (2019) al establecer que la inteligencia emocional y calidad de vida laboral se relacionan significativamente, igual mente, Ramos (2017) al haber encontrado relación entre la inteligencia emocional y la motivación laboral. Sin embargo, se encuentran diferencias con Pérez (2021) quien concluye que no se relaciona la inteligencia emocional y el desempeño laboral. Asimismo, Navarro (2020) quien determino la relaciones interpersonales y desempeño de los trabajadores no se relacionan.

Teóricamente, se coincide con lo referido por, Goleman (1995) refiere que la gestión emocional son aquellas destrezas o habilidades que se tienen para manejar las emociones, en tal sentido, es importante entender las emociones de los demás y graduar nuestros sentimientos. Según este autor existen cuatro dimensiones para gestionar las emociones y el conocimiento propio de la persona: capacidad del autoconocimiento emocional, que se refiere a la habilidad para reconocer nuestros sentimientos y manifestarlos libremente.

La autorregulación, es la habilidad que posee la persona para regularse internamente con la finalidad de utilizarlo en su beneficio propio y de los demás. La conciencia social, hace hincapié en la importancia en el aprendizaje de competencias que permitan el establecimiento adecuado de las relaciones interpersonales. La regulación de relaciones interpersonales, que se refiere a aquellos factores que influyen en las demás personas y que permiten la interacción (Goleman, 2011).

Por su parte BarOn (1997) la define como la habilidad de descubrir, entender, integrar y manejar las emociones referentes a uno mismo y los demás para

enfrentar con éxito las dificultades del ambiente. BarOn estudia la inteligencia desde cinco dimensiones, la intrapersonal que es el entendimiento de las propias emociones, la interpersonal que son las relaciones que se establecen con los demás, la adaptabilidad que es la flexibilidad para resolver los problemas, gestión del estrés que es el control y tolerancia de aspectos estresores y por último el estado de ánimo general que se refiere a como se siente la persona anímicamente como la felicidad, la tranquilidad, etc. (Sosa et al., 2017).

Sobre la importancia de la gestión emocional se puede mencionar que actualmente las personas que mejor gestionan sus emociones hacen que el rumbo de su vida sea fluido y desarrollan mejores relaciones interpersonales. Por lo tanto, la gestión de las emociones ha tomado gran importancia en la sociedad actual, sobre todo cuando esta se debe aplicar en el ámbito hospitalario, en este sentido, el incremento de las exigencias a causa de la pandemia han conllevado a que el personal sanitario tenga que adaptarse emocionalmente a los múltiples roles que tiene que ejercer los que implican la toma de decisiones y que tengan una participación mayor en las actividades propias en el cuidado de los pacientes (Molina y García, 2018). Desde la teoría de Salovey y Mayer (1990) refieren que la gestión emocional se sujeta en la capacidad que se tiene para dirigir nuestros sentimientos, diferenciar las emociones de manera que se pueda reconocerlas e impulsarlas hacia una mayor capacidad emocional e intelectual.

Desde el modelo teórico de desempeño docente también se coincide al manifestar que según Chiavenato (2019) es el desarrollo de la eficiencia y eficacia en el trabajador, como factor fundamental dentro de una organización. Para, Robbins y Coulter (2018), el desempeño de los trabajadores es la actitud que este muestra ante su trabajo, por lo que, estos serán definidos de acuerdo al nivel de satisfacción ya que a medida que esta se presente en un nivel mayor, el colaborador tendrá una mejor actitud hacia su trabajo o actividades dentro de la organización. En este sentido, según Alles (2013) es importante realizar la evaluación del desempeño laboral, cuyo objetivo es fortalecer el desarrollo permanente de la organización, el desarrollo personal y profesional de los colaboradores y la utilización eficiente de los recursos con los que se cuenta. Por lo tanto, las organizaciones basan su

desarrollo Enel desempeño que muestren sus colaboradores, el cual les permita continuar vigentes en el mercado y lograr ser competitivos (Chávez et al., 2015).

Según, Toro (2002) el desempeño de los colaboradores en una organización está regulado por las expectativas que tengan otras personas, la eficiencia, el desarrollo tecnológico, incentivos y salarios, entre otros factores que se asocian a los resultado organizacional y el desempeño de sus colaboradores. Dessler y Varela (2017) consideran al desempeño laboral como aquellos procedimientos que instauran patrones laborales que de manera objetiva permiten evaluar el desempeño que tienen los trabajadores dentro de la organización.

Para, Pastor (2018) el desempeño laboral son las capacidades que una organización, equipo o persona muestra y los procesos que se utilizan para lograr las metas u objetivos que se tienen propuestos previamente y que van a desarrollar resultados positivos dentro de una organización. Este autor establece las siguientes dimensiones para su estudio: La motivación, se refiere a la mezcla de experiencias divergentes como son los valores, recompensas esperadas y visión, que son aquellos factores que genera en los colaboradores la motivación, por lo que, comprender la motivación al interior de las instituciones puede ser una importante herramienta que permita mejorar y evaluar el desempeño de los colaboradores (Pastor, 2018).

La responsabilidad, se refiere a las funciones que el colaborador asume dentro de la organización, sin que importe el resultado que se obtenga, por lo tanto, el personal que no es debidamente gestionado en muchas ocasiones suele evitar asumir responsabilidades por lo que buscan que otros miembros las asuman, en muchas ocasiones utilizando el apoyo de algún nivel jerárquico superior con la finalidad de que otro asuma responsabilidades (Pastor, 2018).

Liderazgo, es la influencia que una o más personas ejercen en los integrantes de una organización, motivándolos a que realicen su trabajo de manera apasionada y voluntaria para que se logren los objetivos propuestos por la organización. En este sentido, líder es aquel que tiene la capacidad de influenciar a las personas o

trabajadores (Pastor, 2018).

Formación y Desarrollo Profesional, es importante para el desempeño de los trabajadores que se formen y desarrollen profesionalmente, significando, que es una manera de mejorar los factores críticos que se puedan generar en la organización, en este sentido, los programas de capacitación profesional permiten que los trabajadores fortalezcan sus actitudes y desarrollen una comunicación fluida y efectiva en bien de la organización (Pastor, 2018).

Evaluación del desempeño laboral, el cual se ejerce mediante la apreciación sistemática que el individuo muestra en su desempeño de su cargo, por lo tanto, las evaluaciones tienen por finalidad estimular o juzgar el desarrollo y capacidad que muestra el colaborador, visto desde el papel que tiene dentro de la organización y el desarrollo de las metas propuestas (Mintzberg, 1991). Permitiendo de esta manera conocer su desempeño y si sus capacidades está acorde con el perfil que el puesto exige (Chiavenato, 2019b). Dentro de la evaluación es común la evaluación de los procesos de toma de decisiones, promoción en los puestos, despidos, incremento salarial, y determinar cuáles son los requerimientos en capacitación de los trabajadores para el desarrollo de la organización (Chávez, 2014). De acuerdo, Chiavenato (2019a), plantea que el desempeño laboral se basa en la evaluación del personal en cuanto a sus habilidades demostradas en su centro de trabajo, por lo tanto, es una apreciación sistemática del desenvolvimiento de un trabajador en una determinada área y de las posibilidades que tiene para mejorar en bien de la institución y de sí mismo.

Del análisis del primer objetivo específico determinar la relación entre la percepción emocional y el desempeño laboral del personal sanitario de un Hospital de Guayaquil, 2021. Se pudo establecer que el valor de  $Rho=0.701$  y su valor de significancia (0.001) es menor al 1%. Por lo tanto, sí existe relación de las variables en cuestión. Es decir, a medida que la percepción emocional aumenta, el desempeño laboral del personal sanitario aumenta. Coincidiendo con lo manifestado por Salovey y Mayer (1990) quien refiere que la percepción emocional, es la autopercepción de los sentimientos que se posee, su identificación, valoración y cómo estos son expresados. En este sentido se incluye la capacidad y velocidad

con que se manejan adecuadamente las emociones, así como, la habilidad para precisar entre las emociones honestas, precisas o contrarias a estas.

Analizado el segundo objetivo específico determinar la relación entre la comprensión de sentimientos y el desempeño laboral del personal sanitario de un Hospital de Guayaquil, 2021. Se demostró que el valor de  $Rho=0.688$  y su valor de significancia (0.005) es menor al 1%. estableciéndose la relación entre las variables. Es decir, a medida que la comprensión de sentimientos aumenta, el desempeño laboral del personal sanitario aumenta. Lo que coincide con lo manifestado por Salovey y Mayer (1990) quienes refieren que la comprensión de sentimientos, son aquellos sentimientos que aparecen cuando el individuo reconoce adecuadamente su estado emocional y donde son las emociones quienes priorizan su estimación.

Del tercer objetivo específico, el análisis realizado para determinar la relación entre la regulación emocional y el desempeño laboral del personal sanitario de un Hospital de Guayaquil, 2021. Se determinó que el valor de  $Rho=0.595$  la significancia (0.003) es menor al 1%. En tal sentido, sí existe relación significativa entre variables. Lo que indica que a medida que la regulación emocional aumente, el desempeño laboral del personal sanitario aumenta. Lo que coincide con Salovey y Mayer (1990) quienes refieren que la regulación emocional se refiere a la capacidad que tiene la persona para calificar la interacción que se genera entre los sentimientos y las palabras.

## **VI. CONCLUSIONES**

- 1.** Se llegó a determinar que, entre la gestión emocional y el desempeño laboral del personal sanitario de un Hospital de Guayaquil, 2021, existe una relación significativa con un valor de  $Rho=0.724$ .
- 2.** Se determinó que, entre la percepción emocional y el desempeño laboral del personal sanitario de un Hospital de Guayaquil, 2021, sí existe una relación significativa con un  $Rho=0.071$ .
- 3.** Se ha concluido que, sí existe relación entre la comprensión de sentimientos y el desempeño laboral del personal sanitario de un Hospital de Guayaquil, 2021. Con un  $Rho=0.688$ .
- 4.** Se concluyó que, sí existe relación entre la regulación emocional y el desempeño laboral del personal sanitario de un Hospital de Guayaquil, 2021. Con  $Rho=0.595$ .

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 1.** Coordinar con la jefatura del hospital y realizar las gestiones de contratar un especialista para la ejecución de talleres vivenciales de inteligencia emocional y lograr una autoconciencia en el personal y lograr un control de emociones.
- 2.** Desarrollar la empatía entre el personal del hospital para fortalecer la comprensión de emociones, sentimientos, relaciones interpersonales entre los demás compañeros de trabajo.
- 3.** Recomendar a área del personal ejecutar talleres basados en las propias experiencias del personal para que aprendan a identificar sus emociones, saber cómo expresarlas ante cualquier eventualidad que se pueda presentar en su trabajo.
- 4.** Recomendar al personal sanitario fortalecer las relaciones interpersonales con el trabajo en equipo, reuniones, actividades recreativas, para fortalecer la empatía y buen desempeño con sus labores.

## REFERENCIAS

- Alles, M. A. (2013). *Desempeño por competencias: evaluación 360°*. Argentina: GRANICA.
- Amador, L. N., Aguirre, G. M., Anguiano, P. N., & Guízar, M. J. M. (2018). Desempeño laboral de acuerdo al estado de salud del trabajador y el uso del móvil en organizaciones laborales. *Nova Scientia*, 10(21), 423–440. <https://doi.org/10.21640/ns.v10i21.1406>
- BarOn, R. (1997). *Emotional Quotient Inventory technical manual*. Toronto: Multi-Health Systems.
- Carrasco, D. S. (2019). *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. (S. Marcos (ed.)).
- Chávez, A. (2014). Gestión del desempeño en las organizaciones educativas Introducción. *Horizonte de La Ciencia*, 4(6), 75–81.
- Chávez, S., De las Salas, M., & Bozo Acosta, R. (2015). Competencias gerenciales y desempeño laboral en empresas aseguradoras. *CICAG: Revista Del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 12(2), 178–196.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de los Recursos Humanos*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2019a). *Administración de Recursos Humanos. El Capital Humano de las Organizaciones* (Décima Edi). McGrawHill.
- Chiavenato, I. (2019b). *Introducción a la teoría general de la Administración* (10th ed.). McGrawHill.
- Córdova, I. B. (2019). *El proyecto de investigación cuantitativa*. (S. Marcos (ed.)).
- Dessler, G., & Varela, R. A. (2017). *Administración de Recursos Humanos: Enfoque Latinoamericano*. México: Pearson.
- Flores, Q. E. (2019). *Inteligencia Emocional Relacionada Con Calidad De Vida Laboral En Personal Médico Y No Médico*. Centro De Salud El Milagro. 2019 [Universidad César Vallejo]. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37536>
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books.
- Goleman, Daniel. (2011). *Leadership: the power of emotional intelligence*. Estados Unidos de América: AMA.
- Mintzberg, H. (1991). Diseño de organizaciones eficientes. *McGill University Biblioteca de Ciencias Económicas Serie: Dirección de Empresas*, 254. <https://tecnoadministracionpub.files.wordpress.com/2016/08/u2-mintzberg-e28093-disec3b1o-de-organizaciones-eficientes.pdf>
- Moisés Ríos, B. W., Valenzuela Oré, F., Pariona Cahuana, B., & Bendezú Prado, J. (2019). *Ejecución del proyecto de investigación científica* (2nd ed.). San Marcos.

- Molina, S. K., & García, L. C. A. (2018). Relación entre el estrés laboral y el área afectiva en los docentes de la Universidad Técnica de Manabí. *Espirales Revista Multidisciplinaria de Investigación*, 2(16), 1–10. <http://www.revistaespirales.com/index.php/es/article/view/233/183>
- Ñaupas, P. H., Mejía, M. E., Novoa, R. E., & Villagómez, P. A. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa, cualitativa y redacción de la tesis*. (E. de la U (ed.)).
- Navarro, G. G. del S. (2020). *Relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de salud del Hospital de la Solidaridad de Sullana 2019* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46396>
- Organización Mundial de la Salud[OMS]. (2020). *Situación De Enfermería De*. <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/332164/9789240004948-spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Organización Panamericana de la Salud[OPS]. (2018). Formación doctoral Ampliación del rol de las en enfermería enfermeras y enfermeros en América Latina en la atención primaria de salud y el Caribe. In *Organización Panamericana de la Salud*. [https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/34959/9789275320037\\_spa.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/34959/9789275320037_spa.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- Ortega, G. (2020). *Médicos de Ecuador afirman “sentirse desprotegidos” frente a la pandemia*. France24. <https://www.france24.com/es/20200905-ecuador-renuncia-masiva-profesionales-salud>
- Palomino, O. J. A., Peña, C. J. D., Zevallos, Y. G., & Orizano, Q. L. A. (2019). *Metodología de la investigación. Guía para elaborar un proyecto en salud y educación*. (S. Marcos (ed.)).
- Pastor, G. A. P. (2018). Clima y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017. *Universidad San Ignacio de Loyola*, 114. <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/3466>
- Pennebaker, J. W. (1995). Emotion, disclosure, & health. *Emotion, Disclosure, & Health.*, xiv, 337–xiv, 337. <https://doi.org/10.1037/10182-000>
- Pérez, R. B. A. (2021). *Inteligencia emocional y desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de cardiopediatría de un Hospital de Lima, 2021* [Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70280/Pérez\\_R\\_MA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70280/Pérez_R_MA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ramos, L. A. (2017). Inteligencia emocional y motivación laboral en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa El Salvador, Lima 2017 [Universidad César Vallejo]. In *Universidad César Vallejo*. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12966/Ramos\\_L\\_A.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12966/Ramos_L_A.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). *Robbins Coulter* (13th ed.). Pearson.

- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Educational Leadership*, 9(3), 185–211. <https://doi.org/10.2190/dugg-p24e-52wk-6cdg>
- Silvestre, M. I., & Huamán, N. C. (2019). *Pasos para elaborar la investigación y redacción de la tesis universitaria*. (S. Marcos (ed.)).
- Sosa, A., Barragán, L., Martínez, S., & Quintanar, M. (2017). Análisis De Niveles De Inteligencia Emocional En Estudiantes Universitarios Del Área De La Salud. *Alternativas CUBanas En Psicología*, 5(13), 76–84. <https://www.acupsi.org/articulo/178/anlisis-de-niveles-de-inteligencia-emocional-en-estudiantes-universitarios-del-rea-de-la-salud.html>
- Tarqui, M. C., & Quintana, A. D. (2019). Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. *Archivos de Medicina (Manizales)*, 20(1), 123–132. <https://doi.org/10.30554/ARCHMED.20.1.3372.2020>
- Toro, F. (2002). *Desempeño y productividad. Contribuciones de la psicología ocupacional*. Medellín: Cincel.

## ANEXOS

### Anexo N°1

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Gestión Emocional</b>	Salovey y Mayer (1990) refieren que la gestión emocional se sujeta en la capacidad que se tiene para dirigir nuestros sentimientos, diferenciar las emociones de manera que se pueda reconocerlas e impulsarlas hacia una mayor capacidad emocional e intelectual.	Se medirá la variable mediante el cuestionario de gestión emocional estructurado en la dimensión percepción emocional, regulación emocional, y comprensión de sentimientos.	<b>Percepción emocional</b>	Sentimientos	1, 2, 3, 4, 5	<b>Ordinal</b>
				Estado de ánimo	6, 7, 8	
			<b>Regulación emocional</b>	Cambio de emociones	9, 10, 11	
				Control de emociones	12, 13, 14,	
			<b>Comprensión de sentimientos</b>	Expresión de emociones	15, 16, 17	
	Clima de confianza	<b>18, 19</b>				
	Fortalecimiento emocional	20, 21, 22, 23				
<b>Desempeño laboral</b>	Chiavenato (2019a), plantea que El desempeño laboral se basa en la evaluación del personal en cuanto a sus habilidades demostradas en su centro de trabajo, por lo tanto, es una apreciación sistemática del desenvolvimiento de un trabajador en una determinada área y de las posibilidades que tiene para mejorar en bien de la institución y de sí mismo. En este sentido, es importante medir el desempeño para mejorar la gestión organizacional en beneficio de la institución y de los colaboradores, de tal manera, que pueda evidenciarse las estrategias, los métodos de trabajo y los procesos que se encuentran direccionados para realizar las medidas correctivas y lograr los objetivos institucionales.	La variable se medirá a través del cuestionario de desempeño laboral, que tendrá opciones de respuesta múltiples y estará basado en dos dimensiones: actitudinales y operativas.	<b>Dimensión actitudinal</b>	Actitud positiva	1, 2, 3, 4	<b>Ordinal</b>
				Establecer metas	5, 6, 7, 8, 9	
			<b>Dimensión operativa</b>	Trabajo en equipo	10, 11, 12, 13	
				Compromiso mutuo	14	
				Identificación de debilidades	15	
				Tolerancia y respeto	16, 17, 18	

## Anexo N°2. Instrumentos de medición

### Ficha técnica

<b>Nombre:</b>	<b>Cuestionario Gestión Emocional</b>
<b>Autor:</b>	Quintero Angulo, Amalia Francisca (2021)
<b>Objetivo:</b>	Medir la variable Gestión Emocional
<b>Lugar de aplicación</b>	Hospital del día Jacobo y María Elena Ratinoff de Guayaquil.
<b>Forma de aplicación</b>	Individual/grupal
<b>Descripción</b>	El cuestionario permite medir la Gestión Emocional del personal de un Hospital de forma individual o grupal, el cuestionario está constituido por tres dimensiones: Percepción emocional, regulación emocional, comprensión de sentimientos.

## CUESTIONARIO GESTIÓN EMOCIONAL

El presente instrumento pretende medir la Gestión Emocional, en base a sus declaraciones sinceras.

### Instrucciones

- ® Por favor, desarrolle todos los reactivos.
- ® El desarrollo de este cuestionario tiene una duración de 10 minutos.
- ® Para calificar cada reactivo, utilice las opciones de respuesta que se encuentra a la derecha del cuestionario.

### Ejecución

Dimensión	N°	Ítems	Siempre 1	A Veces 2	Nunca 3
<b>Percepción emocional</b>	1	Pongo atención a mis sentimientos y respeto a los de los demás.			
	2	Reconozco y regulo mis sentimientos			
	3	Considero importante conocer cómo se sienten los demás.			
	4	Considero que es necesario prestar atención a mis emociones y estado de ánimo			
	5	Dejo que mis sentimientos afecten mis pensamientos.			
	6	Pienso en mi estado de ánimo constantemente			
	7	A menudo pienso en mis sentimientos			
	8	Presto mucha atención a cómo me siento			
<b>Regulación emocional</b>	9	Ante una situación cambio mi forma de pensar para no tener emociones negativas.			
	10	Me aseguro de no expresar las emociones negativas.			
	11	Controlo mis emociones modificando mi manera de pensar respecto a una situación.			
	12	Controlo mis emociones evitando expresarlas.			
	13	Mantengo la calma ante situaciones estresantes.			
	14	Cuando me siento triste cambio mis pensamientos de forma optimista.			
	15	Expreso mis emociones positivas ante lo demás.			
	16	Cuando conozco a alguien que no es de mi agrado cambio mis pensamientos de manera positiva			
	17	Controlo mis sentimientos y emociones ante cualquier situación adversa.			
<b>Comprensión de sentimientos</b>	18	Establezco un clima de confianza entre mis compañeros de trabajo			
	19	Desarrollo y mantengo relaciones interpersonales con mis pares y jefes.			
	20	Crea mecanismos de fortalecimiento emocional con el objetivo de estar preparado ante cualquier adversidad.			
	21	Genera o fomenta lazos de solidaridad entre sus compañeros de trabajo.			
	22	Emplea herramientas emocionales para controlar sus impulsos.			
	23	Propicia ambientes positivos y emocionalmente estables para promover una buena actitud entre sus compañeros.			

## Ficha técnica

<b>Nombre:</b>	<b>Cuestionario de Desempeño Laboral</b>
<b>Autor:</b>	Quintero Angulo, Amalia Francisca (2021)
<b>Objetivo:</b>	Medir la variable Desempeño Laboral
<b>Lugar de aplicación</b>	Hospital del día Jacobo y Maria Elena Ratinoff de Guayaquil.
<b>Forma de aplicación</b>	Individual/grupal
<b>Descripción</b>	El cuestionario permite medir el desempeño laboral del personal de un Hospital de forma individual o grupal, se encuentra constituido por dos dimensiones: Actitudinal y operativa.

## CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

El presente instrumento pretende medir el desempeño laboral, en base a sus declaraciones sinceras.

### Instrucciones

- ® Por favor, desarrolle todos los reactivos.
- ® El desarrollo de este cuestionario tiene una duración de 10 minutos.
- ® Para calificar cada reactivo, utilice las opciones de respuesta que se encuentra a la derecha del cuestionario.

### Ejecución

Dimensión	N°	Ítems	Siempre 1	A Veces 2	Nunca 3
<b>Actitudinal</b>	1	Se encuentra dispuesto a brindar ayuda al paciente.			
	2	Comparte una actitud positiva entre sus compañeros y pacientes.			
	3	Se siente orgullosos del trabajo que realiza.			
	4	Disfruta del trabajo que realiza y se preocupa por ser mejor cada día.			
	5	Establece metas para si mismo (a) de las tareas que quiere realizar.			
	6	Trabaja duro para tener éxito en alcanzar sus objetivos y metas.			
	7	Se siente satisfecho en su trabajo que involucra sentimientos positivos.			
	8	Se actualiza con el objetivo de contribuir al éxito de la institución.			
	9	Muestra actitudes positivas ante los problemas del servicio que presentan los pacientes.			
<b>Operativa</b>	10	Trabaja en equipo consiguiendo una buena comunicación, confianza y compromiso para el logro de los objetivos.			
	11	Mejora su desempeño en los trabajos o tareas que realiza.			
	12	Establece objetivos comunes entre sus compañeros de trabajo.			
	13	La institución involucra a todos en la toma de decisiones.			
	14	Favorece el compromiso mutuo y la responsabilidad compartida entre sus pares.			
	15	Identifica sus debilidades para mejorarlas.			
	16	Fomenta la tolerancia y el respeto en el trabajo que realiza.			
	17	Estimula la creatividad entre sus compañeros para la resolución de conflictos.			
	18	Fomenta la fidelización, empoderamiento y compromiso entre sus compañeros de trabajo			

### Anexo N°3. Confiabilidad de los instrumentos de medición

#### Cuestionario de gestión emocional

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,866	23

##### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
V1	49,00	80,500	,446	,861
V2	49,22	84,944	,274	,866
V3	49,67	87,000	,108	,872
V4	49,11	84,611	,362	,863
V5	48,89	85,611	,370	,863
V6	49,00	82,750	,486	,860
V7	49,11	84,611	,362	,863
V8	48,89	85,611	,370	,863
V9	49,22	78,194	,636	,854
V10	49,33	86,250	,121	,874
V11	49,33	86,250	,121	,874
V12	48,78	88,944	-,013	,876
V13	49,11	78,361	,708	,852
V14	48,56	83,778	,432	,861
V15	49,11	78,361	,708	,852
V16	48,89	83,611	,317	,865
V17	48,56	83,778	,432	,861
V18	49,44	75,028	,847	,846
V19	49,11	78,111	,726	,851
V20	49,22	82,694	,436	,861
V21	49,44	75,028	,847	,846
V22	49,11	78,111	,726	,851
V23	49,22	82,694	,436	,861

## Confiabilidad cuestionario de desempeño laboral

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,832	18

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
V1	39,67	41,250	,647	,810
V2	40,00	44,500	,407	,824
V3	39,67	43,000	,483	,820
V4	39,78	43,694	,429	,823
V5	39,78	46,194	,277	,831
V6	39,89	44,861	,454	,822
V7	39,67	47,500	,218	,832
V8	39,67	45,000	,303	,831
V9	39,89	43,111	,416	,825
V10	39,44	45,028	,609	,819
V11	39,56	45,528	,337	,828
V12	40,11	45,611	,340	,828
V13	39,78	45,194	,386	,825
V14	39,56	42,278	,694	,810
V15	40,11	43,361	,460	,822
V16	39,89	43,111	,508	,819
V17	39,89	42,111	,606	,813
V18	39,56	49,028	,008	,839

## Validación de instrumentos

### MATRIZ DE VALIDACIÓN



**TÍTULO DE LA TESIS:** Gestión emocional y desempeño laboral del personal sanitario de un Hospital de Guayaquil, 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	ITEMS	Opción de respuestas			CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
			1. siempre	2. A veces	3. Nunca	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL ITEMS		RELACION ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Desempeño laboral</b> plantea que El desempeño laboral se basa en la evaluación del personal en cuanto a sus habilidades demostradas en su centro de tratar, por lo tanto, es una apreciación sistemática del desenvolvimiento de un trabajador en una determinada área y de las posibilidades que tiene para mejorar en bien de la institución y de sí mismo.	<b>Actitudinal</b>	1. Se encuentra dispuesto a brindar ayuda al paciente.			X			X		X		
		2. Comparte una actitud positiva entre sus compañeros y pacientes.			X			X		X		
		3. Se siente orgullosos del trabajo que realiza.			X			X		X		
		4. Disfruta del trabajo que realiza y se preocupa por ser mejor cada día.			X			X		X		
		5. Establece metas para si mismo (a) de las tareas que quiere realizar.			X			X		X		
		6. Trabaja duro para tener éxito en alcanzar sus objetivos y metas.			X			X		X		
		7. Se siente satisfecho en su trabajo que involucra sentimientos positivos.			X			X		X		
		8. Se actualiza con el objetivo de contribuir al éxito de la institución.			X			X		X		
		9. Muestra actitudes positivas ante los problemas del servicio que presentan los pacientes.			X			X		X		
	<b>Operativa</b>	10. Trabaja en equipo consiguiendo una buena comunicación, confianza y compromiso para el logro de los objetivos.			X			X		X		
		11. Mejora su desempeño en los trabajos o tareas que realiza.			X			X		X		
		12. Establece objetivos comunes entre sus compañeros de trabajo.			X			X		X		
		13. La institución involucra a todos en la toma de decisiones.			X			X		X		
		14. Favorece el compromiso mutuo y la responsabilidad compartida entre sus pares.			X			X		X		
		15. Identifica sus debilidades para mejorarlas.			X			X		X		
		16. Fomenta la tolerancia y el respeto en el trabajo que realiza.			X			X		X		
		17. Estimula la creatividad entre sus compañeros para la resolución de conflictos.			X			X		X		
		18. Fomenta la fidelización, empoderamiento y compromiso entre sus compañeros de trabajo			X			X		X		



### Ficha de evaluación del instrumento: Cuestionario de Desempeño laboral

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																X					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																X					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																X					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																X					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																X					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																X					
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																X					
8. Coherencia	Tiene relación entre las variable y dimensiones.																X					
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																X					

**INSTRUCCIONES:** Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

**Promedio 80 (Muy Buena)**

Guayaquil, 25 de noviembre del 2021

Mgr.: Miguel Viteri Jaramillo

CI: 0912470424

Teléfono: 0997057946

E-mail: [miquelviterj@gmail.co](mailto:miquelviterj@gmail.co)



**MATRIZ DE VALIDACIÓN**

TÍTULO DE LA TESIS: "Gestión emocional y desempeño laboral del personal sanitario de un Hospital de Guayaquil, 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	ITEMS	Opción de			CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
			1. Siempre	2. A veces	3. Nunca	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión emocional Salovey y Mayer (1990) refieren que la gestión emocional se sujeta en la capacidad que se tiene para dirigir nuestros sentimientos, diferenciar las emociones de manera que se pueda reconocerlas e impulsarlas hacia una mayor capacidad emocional e intelectual.	Percepción emocional	1. Pongo atención a mis sentimientos y respeto a los de los demás.				X		X		X		
		2. Reconozco y regulo mis sentimientos.				x		X		X		
		3. Considero importante conocer cómo se sienten los demás.				x		X		X		
		4. Considero que es necesario prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.				X		X		X		
		5. Dejo que mis sentimientos afecten mis pensamientos.				X		X		X		
		6. Pienso en mi estado de ánimo constantemente.				X		X		X		
		7. A menudo pienso en mis sentimientos.				X		X		X		
		8. Presto mucha atención a cómo me siento.				X		X		X		
	Regulación emocional	9. Ante una situación cambio mi forma de pensar para no tener emociones				X		X		X		
		10. Me aseguro de no expresar las emociones negativas.				X		X		X		
		11. Controlo mis emociones modificando mi manera de pensar respecto a una				X		X		X		
		12. Controlo mis emociones evitando expresarlas.				X		X		X		
		13. Mantengo la calma ante situaciones estresantes.				X		X		X		
		14. Cuando me siento triste cambio mis pensamientos de forma optimista.				X		X		X		
		15. Expreso mis emociones positivas ante lo demás.				X		X		X		
		16. Cuando conozco a alguien que no es de mi agrado cambio mis pensamientos de manera positiva.				X		X		X		
		17. Controlo mis sentimientos y emociones ante cualquier situación adversa.				X		X		X		
	Comprensión de sentimientos	18. Establezco un clima de confianza entre mis compañeros de trabajo.				X		X		X		
		19. Desarrollo y mantengo relaciones interpersonales con mis pares y jefes.				X		X		X		
		20. Crea mecanismos de fortalecimiento emocional con el objetivo de estar preparado ante cualquier adversidad.				X		X		X		
		21. Genera o fomenta lazos de solidaridad entre sus compañeros de trabajo.				X		X		X		
		22. Emplea herramientas emocionales para controlar sus impulsos.				X		X		X		
		23. Propicia ambientes positivos y emocionalmente estables para promover una buena actitud entre sus compañeros.				x		X		x		



### Ficha de evaluación del instrumento: Cuestionario de gestión emocional

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																X					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																X					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																X					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																X					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																X					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																X					
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																X					
8. Coherencia	Tiene relación entre la variable y las dimensiones																X					
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																X					

**INSTRUCCIONES:** Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

**Promedio 80 (Muy Buena)**

**Guayaquil, 25 de noviembre del 2021**  
**Mgtr.: Miguel Viteri Jaramillo**  
**CI: 0912470424**  
**Teléfono: 0997057946**  
**E-mail: miguelviteriJ@gmail.com**



**MATRIZ DE VALIDACIÓN**

**TÍTULO DE LA TESIS:** Gestión emocional y desempeño laboral del personal sanitario de un Hospital de Guayaquil, 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	ITEMS	Opción de respuestas			CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
			1. siempre	2 A VECES	3. Nunca	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Desempeño laboral</b> plantea que El desempeño laboral se basa en la evaluación del personal en cuanto a sus habilidades demostradas en su centro de tratar, por lo tanto, es una apreciación sistemática del desenvolvimiento de un trabajador en una determinada área y de las posibilidades que tiene para mejorar en bien de la institución y de sí mismo.	<b>Actitudinal</b>	1. Se encuentra dispuesto a brindar ayuda al paciente.				X		X		X		
		2. Comparte una actitud positiva entre sus compañeros y pacientes.				X		X		X		
		3. Se siente orgullosos del trabajo que realiza.				X		X		X		
		4. Disfruta del trabajo que realiza y se preocupa por ser mejor cada. día.				X		X		X		
		5. Establece metas para si mismo (a) de las tareas que quiere realizar.				X		X		X		
		6. Trabaja duro para tener éxito en alcanzar sus objetivos y metas.				X		X		X		
		7. Se siente satisfecho en su trabajo que involucra sentimientos				X		X		X		
		8. Se actualiza con el objetivo de contribuir al éxito de la institución.				X		X		X		
		9. Muestra actitudes positivas ante los problemas del servicio que presentan los pacientes.				X		X		X		
	<b>Operativa</b>	10. Trabaja en equipo consiguiendo una buena comunicación, confianza y compromiso para el logro de los objetivos.				X		X		X		
		11. Mejora su desempeño en los trabajos o tareas que realiza.				X		X		X		
		12. Establece objetivos comunes entre sus compañeros de trabajo.				X		X		X		
		13. La institución involucra a todos en la toma de decisiones.				X		X		X		
		14. Favorece el compromiso mutuo y la responsabilidad compartida entre sus pares.				X		X		X		
		15. Identifica sus debilidades para mejorarlas.				X		X		X		
		16. Fomenta la tolerancia y el respeto en el trabajo que realiza.				X		X		X		
		17. Estimula la creatividad entre sus compañeros para la resolución de conflictos.				X		X		X		
		18. Fomenta la fidelización, empoderamiento y compromiso entre sus compañeros de trabajo.				X		X		X		

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario Desempeño Laboral

**OBJETIVO** : Medir la variable Desempeño Laboral  
**DIRIGIDO A** : Personal de enfermería

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Cynthia Priscila Morales Carchi

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Master en gerencia en seguridad y salud ocupacional

**VALORACIÓN:**

Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
			x	

  
Dra. Cynthia Morales C.  
MEDICO OCUPACIONAL  
REG. S.M.T. 15893  
LIBRO 1 FOLIO 2639 No. 10408

### Ficha de evaluación del instrumento: Cuestionario de Desempeño laboral

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																X					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																X					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																X					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																X					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																X					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																X					
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																X					
8. Coherencia	Tiene relación entre las variable y dimensiones.																X					
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																X					

**INSTRUCCIONES:** Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

**Promedio 80**

Guayaquil, 25 de noviembre del 2021

Mgr.: Cynthia Priscila Morales Carchi

CI: 0919321562

Teléfono: 0959183181

E-mail: cynthiamorales85@gmail.com

  
**Dra. Cynthia Morales C.**  
**MEDICO OCUPACIONAL**  
**REG. SAET. 15893**  
**LIBRO I FOLIO 2639 No. 10408**

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: "Gestión emocional y desempeño laboral del personal sanitario de un Hospital de Guayaquil, 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	ITEMS	Opción de			CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
			1. Siempre	2. A veces	3. Nunca	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y		RELACION ENTRE EL ITEMS Y LA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Salovey y Mayer (1990) refieren que la gestión emocional se sujeta en la capacidad que se tiene para dirigir nuestros sentimientos, diferenciar las emociones de manera que se pueda reconocerlas e impulsarlas hacia una mayor capacidad emocional e intelectual.	Percepción emocional	3. Pongo atención a mis sentimientos y respeto a los de los demás.	X			X		X		X		
		4. Reconozco y regulo mis sentimientos.			X		X		X			
		3. Considero importante conocer cómo se sienten los demás.			X		X		X			
		4. Considero que es necesario prestar atención a mis emociones y estado de			X		X		X			
		5. Dejo que mis sentimientos afecten mis pensamientos.			X		X		X			
		6. Pienso en mi estado de ánimo constantemente.			X		X		X			
		7. A menudo pienso en mis sentimientos.			X		X		X			
		8. Presto mucha atención a cómo me siento			X		X		X			
	Regulación emocional	9. Ante una situación cambio mi forma de pensar para no tener emociones			X		X		X			
		10. Me aseguro de no expresar las emociones negativas.			X		X		X			
		11. Controló mis emociones modificando mi manera de pensar respecto a una situación			X		X		X			
		12. Controló mis emociones evitando expresarlas.			X		X		X			
		13. Mantengo la calma ante situaciones estresantes.			X		X		X			
		14. Cuando me siento triste cambio mis pensamientos de forma optimista.			X		X		X			
		15. Expreso mis emociones positivas ante lo demás.			X		X		X			
		16. Cuando conozco a alguien que no es de mi agrado cambio mis pensamientos de manera positiva.			X		X		X			
	Comprensión de sentimientos	17. Controló mis sentimientos y emociones ante cualquier situación adversa			X		X		X			
		18. Establezco un clima de confianza entre mis compañeros de trabajo.			X		X		X			
		19. Desarrollo y mantengo relaciones interpersonales con mis pares y jefes.			X		X		X			
		20. Crea mecanismos de fortalecimiento emocional con el objetivo de estar preparado ante cualquier adversidad			X		X		X			
		21. Genera o fomenta lazos de solidaridad entre sus compañeros de trabajo.			X		X		X			
		22. Emplea herramientas emocionales para controlar sus impulsos.			X		X		X			
		23. Propicia ambientes positivos y emocionalmente estables para promover una buena actitud entre sus compañeros.			X		X		X			

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Gestión emocional

OBJETIVO : Medir la variable Gestión Emocional

DIRIGIDO A : Personal de enfermería

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : MIGUEL VITERI JARAMILLO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD

VALORACIÓN:

Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
			x	

  
Dra. Cynthia Morales C.  
MEDICO OCUPACIONAL  
REG. S.A.T. 15993  
LIBRO 1 FOLIO 3539 No. 10403

### Ficha de evaluación del instrumento: Cuestionario de gestión emocional

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																X					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																X					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																X					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																X					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																X					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																X					
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																X					
8. Coherencia	Tiene relación entre la variable y las dimensiones																X					
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																X					

**INSTRUCCIONES:** Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

**Promedio 80 (Muy Buena)**

Guayaquil, 25 de noviembre del 2021  
 Mgtr.: Cynthia Morales Carchi  
 CI: 0919321562  
 Teléfono: 0959183181  
 E-mail: cynthiamorales85@gmail.com



**Dra. Cynthia Morales C.**  
 MEDICO OCUPACIONAL  
 REG. S.A.T. 15893  
 LIBRO 1 FOLIO 3639 No. 10608

**MATRIZ DE VALIDACIÓN**
**TÍTULO DE LA TESIS:** Gestión emocional y desempeño laboral del personal sanitario de un Hospital de Guayaquil, 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	ITEMS	Opción de respuestas			CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
			1. siempre	2. A veces	3. Nunca	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Desempeño laboral</b> El desempeño laboral se basa en la evaluación del personal en cuanto a sus habilidades demostradas en su centro de tratar, por lo tanto, es una apreciación sistemática del desenvolvimiento de un trabajador en una determinada área y de las posibilidades que tiene	<b>Actitudinal</b>	1. Se encuentra dispuesto a brindar ayuda al paciente.			X		X		X			
		2. Comparte una actitud positiva entre sus compañeros y pacientes.			X		X		X			
		3. Se siente orgullosos del trabajo que realiza.			X		X		X			
		4. Disfruta del trabajo que realiza y se preocupa por ser mejor cada día.			X		X		X			
		5. Establece metas para si mismo (a) de las tareas que quiere realizar.			X		X		X			
		6. Trabaja duro para tener éxito en alcanzar sus objetivos y metas.			X		X		X			
		7. Se siente satisfecho en su trabajo que involucra sentimientos positivos.			X		X		X			
		8. Se actualiza con el objetivo de contribuir al éxito de la institución.			X		X		X			
		9. Muestra actitudes positivas ante los problemas del servicio que presentan los pacientes.			X		X		X			
	<b>Operativa</b>	10. Trabaja en equipo consiguiendo una buena comunicación, confianza y compromiso para el logro de los objetivos.			X		X		X			
		11. Mejora su desempeño en los trabajos o tareas que realiza.			X		X		X			
		12. Establece objetivos comunes entre sus compañeros de trabajo.			X		X		X			
		13. La institución involucra a todos en la toma de decisiones.			X		X		X			
		14. Favorece el compromiso mutuo y la responsabilidad compartida entre sus pares.			X		X		X			
		15. Identifica sus debilidades para mejorarlas.			X		X		X			
		16. Fomenta la tolerancia y el respeto en el trabajo que realiza.			X		X		X			
		17. Estimula la creatividad entre sus compañeros para la resolución de conflictos.			X		X		X			
		18. Fomenta la fidelización, empoderamiento y compromiso entre sus compañeros de trabajo.			X		X		X			

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario Desempeño Laboral

**OBJETIVO** : Medir la variable Desempeño Laboral  
**DIRIGIDO A** : Personal de enfermería

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** GURUMENDI ESPAÑA INGRID ESMERALDA

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** MAGISTER EN GERENCIA Y ADMINISTRACIÓN EN SALUD

**VALORACIÓN:**

Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
			x	



Escanea el código QR para:  
INGRID ESMERALDA  
GURUMENDI ESPAÑA

### Ficha de evaluación del instrumento: Cuestionario de Desempeño laboral

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1.Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																X					
2.Objetividad	Esta expresado en conductas observables																X					
3.Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																X					
4.Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																X					
5.Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																X					
6.Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																X					
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																X					
8.Coherencia	Tiene relación entre las variable y dimensiones.																X					
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																X					

Promedio 80 (MUY BUENA)

Guayaquil, 25 de noviembre del 2021  
 Mgtr.: INGRID GURUMENDI ESPAÑA  
 CI: 0920459237  
 Teléfono: 0994449814  
 E-mail: Ingridgurumendi@gmail.com



Formado e identificadamente por:  
 INGRID ESERALDA  
 GURUMENDI ESPAÑA

VARIABLE	DIMENSIÓN	ITEMS	Opción de			CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
			1. Siempre	2. A veces	3. Nunca	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA DIMENSIÓN		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión emocional Salovey y Mayer (1990) refieren que la gestión emocional se sujeta en la capacidad que se tiene para dirigir nuestros sentimientos, diferenciar las emociones de manera que se pueda reconocerlas e impulsarlas hacia una mayor capacidad emocional e intelectual.	Percepción emocional	5. Pongo atención a mis sentimientos y respeto a los de los demás.				X		X		X		
		6. Reconozco y regulo mis sentimientos.				X		X		X		
		3. Considero importante conocer cómo se sienten los demás.				X		X		X		
		4. Considero que es necesario prestar atención a mis emociones y estado de				X		X		X		
		5. Dejo que mis sentimientos afecten mis pensamientos.				X		X		X		
		6. Pienso en mi estado de ánimo constantemente.				X		X		X		
		7. A menudo pienso en mis sentimientos.				X		X		X		
		8. Presto mucha atención a cómo me siento				X		X		X		
	Regulación emocional	9. Ante una situación cambio mi forma de pensar para no tener emociones				X		X		X		
		10. Me aseguro de no expresar las emociones negativas.				X		X		X		
		11. Controló mis emociones modificando mi manera de pensar respecto a una situación.				X		X		X		
		12. Controló mis emociones evitando expresarlas.				X		X		X		
		13. Mantengo la calma ante situaciones estresantes.				X		X		X		
		14. Cuando me siento triste cambio mis pensamientos de forma optimista.				X		X		X		
		15. Expreso mis emociones positivas ante lo demás.				X		X		X		
	Comprensión de sentimientos	16. Cuando conozco a alguien que no es de mi agrado cambio mis pensamientos de manera positiva.				X		X		X		
		17. Controló mis sentimientos y emociones ante cualquier situación adversa.				X		X		X		
		18. Establezco un clima de confianza entre mis compañeros de trabajo.				X		X		X		
		19. Desarrollo y mantengo relaciones interpersonales con mis pares y jefes.				X		X		X		
		20. Crea mecanismos de fortalecimiento emocional con el objetivo de estar preparado ante cualquier adversidad.				X		X		X		
		21. Genera o fomenta lazos de solidaridad entre sus compañeros de trabajo.				X		X		X		
		22. Emplea herramientas emocionales para controlar sus impulsos.				X		X		X		
		23. Propicia ambientes positivos y emocionalmente estables para promover una buena actitud entre sus compañeros.				X		X		X		

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO** : Gestión emocional

**OBJETIVO** : Medir la variable Gestión Emocional

**DIRIGIDO A** : Personal de enfermería

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR** : MIGUEL VITERI JARAMILLO

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR** : MAGISTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD

**VALORACIÓN:**

Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
				X



### Ficha de evaluación del instrumento: Cuestionario de gestión emocional

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100			OBSERVACIONES	
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91		96
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1.Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																		X			
2.Objetividad	Esta expresado en conductas observables																		X			
3.Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																		X			
4.Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																		X			
5.Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																		X			
6.Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																		X			
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																		X			
8.Coherencia	Tiene relación entre la variable y las dimensiones																		X			
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																		x			

**INSTRUCCIONES:** Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Promedio 90 (EXCELENTE)

Guayaquil, 25 de noviembre del 2021  
 Mgtr.: GURUMENDI ESPAÑA INGRID ESMERALDA  
 CI: 0920459237  
 Teléfono: 0994449814  
 E-mail: ingridgurumendi@gmail.com



### Anexo N°4. Base de datos

RESULTADOS DE GESTION EMOCIONAL																											
ORDEN	PERCEPCION EMOCIONAL								REGULACION EMOCIONAL								COMPRESION DE SENTIMIENTOS						TOTAL				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P7	P18	P19	P20	P21	P22	P23				
1	2	1	2	2	3	1	2	3	16	1	2	1	2	1	2	2	2	1	14	1	3	1	1	2	1	9	39
2	1	1	2	1	3	1	2	1	12	1	1	1	3	1	1	1	3	1	13	1	2	2	2	1	1	9	34
3	1	1	1	1	3	3	1	2	13	1	2	1	2	1	1	2	2	1	13	1	1	2	1	1	1	7	33
4	1	1	1	1	2	3	3	1	13	1	2	1	1	1	2	1	1	1	11	1	2	1	1	2	1	8	32
5	1	1	1	3	3	1	1	3	14	1	1	2	3	1	1	1	1	1	12	2	1	1	1	1	1	7	33
6	1	1	1	1	2	1	1	3	11	1	1	2	2	1	1	1	2	1	12	1	1	1	1	1	1	6	29
7	1	2	1	1	2	2	1	2	12	1	3	3	1	1	1	2	1	1	14	1	1	1	1	1	1	6	32
8	1	1	2	3	2	2	1	2	14	1	2	3	2	2	1	1	1	1	14	1	2	1	1	1	1	7	35
9	1	3	1	1	3	1	2	1	13	1	1	2	1	1	2	1	1	1	11	1	3	1	1	2	1	9	33
10	2	1	1	1	3	1	2	3	14	1	2	2	2	2	1	1	1	1	13	2	1	1	1	2	1	8	35
11	1	2	1	2	3	2	2	2	15	1	3	1	2	1	2	1	3	1	15	1	1	2	1	1	1	7	37
12	1	1	2	1	3	2	3	2	15	1	2	3	2	1	1	1	1	1	13	1	2	1	1	3	2	10	38
13	1	1	1	1	3	2	1	3	13	1	1	1	1	2	2	1	1	1	11	1	1	1	1	3	2	9	33
14	1	2	1	1	3	1	1	2	12	1	2	2	1	2	1	1	2	1	13	1	1	1	2	2	1	8	33
15	2	1	3	2	3	3	2	1	17	1	3	2	3	1	1	2	1	1	15	1	3	1	1	1	1	8	40
16	1	1	1	1	3	3	1	1	12	1	3	1	1	1	2	1	3	2	15	1	1	1	2	1	1	7	34
17	2	1	1	1	2	3	1	1	12	1	3	1	1	1	1	1	2	2	13	1	2	1	1	1	1	7	32
18	1	1	1	1	3	3	1	2	13	1	1	1	3	1	1	1	2	2	13	1	1	1	1	1	1	6	32
19	1	1	1	1	2	2	1	2	11	1	1	1	1	1	1	1	2	1	10	1	1	1	2	1	1	7	28
20	1	1	1	1	2	2	1	1	10	2	1	1	1	1	1	1	1	2	11	1	1	3	1	1	1	8	29
21	1	1	1	1	2	2	2	3	13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	1	6	28
22	1	1	2	1	2	1	1	1	10	2	1	1	1	1	1	1	1	2	11	1	2	1	1	1	1	7	28
23	1	3	1	1	3	1	3	1	14	2	1	1	3	1	1	1	1	2	13	1	2	1	1	1	1	7	34
24	1	3	2	1	3	1	3	1	15	2	1	1	2	1	1	1	1	2	12	1	1	1	1	1	1	6	33
25	1	1	2	1	3	1	2	1	12	2	1	3	2	1	1	1	2	1	14	1	3	1	1	2	1	9	35
26	1	3	2	1	3	2	2	1	15	2	2	1	3	1	1	3	1	1	15	1	1	1	1	1	1	6	36
27	3	1	2	2	3	1	2	1	15	2	2	1	2	1	1	1	1	1	12	1	1	1	3	2	1	9	36
28	2	1	1	1	2	1	2	1	11	1	2	2	3	1	2	1	1	1	14	1	1	2	1	2	1	8	33
29	2	1	1	1	2	1	1	1	10	1	2	2	3	2	2	1	1	1	15	1	1	1	1	1	1	6	31
30	1	1	1	1	3	1	1	1	10	1	2	2	1	1	2	1	1	1	12	1	1	1	1	1	1	6	28
31	1	1	1	1	3	1	1	1	10	1	1	2	1	2	2	1	1	1	12	1	2	1	1	1	1	7	29
32	1	1	1	1	3	1	3	2	13	1	3	2	1	2	2	2	1	1	15	1	2	2	1	2	1	9	37
33	1	1	1	1	3	1	2	2	12	1	1	2	1	1	3	3	3	3	18	1	1	2	1	2	1	8	38
34	1	1	1	1	3	3	1	1	12	1	1	2	1	1	1	1	1	2	11	2	1	1	1	2	1	8	31
35	1	2	1	1	3	2	1	1	12	1	1	2	1	2	1	1	1	3	13	3	3	3	1	2	1	13	38
36	1	3	1	1	3	2	1	1	13	1	1	2	1	1	1	1	1	3	12	2	2	2	1	2	1	10	35
37	1	1	1	1	3	1	2	3	13	2	1	1	2	1	1	1	1	1	11	2	2	1	1	2	1	9	33
38	1	1	3	1	2	1	2	3	14	1	1	3	2	3	1	1	1	1	14	1	2	1	1	1	1	7	35
39	1	1	1	1	3	1	3	2	13	1	1	2	2	2	1	1	3	1	14	1	1	1	1	1	1	6	33
40	1	1	1	1	2	1	3	2	12	1	2	1	2	2	1	1	2	1	13	1	1	2	1	1	1	7	32
41	1	1	1	2	3	1	3	2	14	1	2	1	2	1	1	1	2	1	12	1	1	1	1	3	1	8	34
42	1	1	1	2	2	1	2	2	12	1	2	1	2	1	1	1	2	1	12	1	1	2	2	3	1	10	34
43	1	2	1	2	3	1	2	2	14	1	2	1	2	1	1	1	2	2	13	1	1	3	1	1	1	8	35

RESULTADO DESEMPEÑO LABORAL

ORDEN	ACTITUDINAL										OPERATIVA									TOTAL	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9		P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17			P18
1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	11	1	1	2	3	1	1	1	2	1	13	24
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	18
3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	2	1	1	1	1	1	10	20
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	18
5	1	1	1	1	1	1	2	1	2	11	1	1	1	2	1	2	1	1	1	11	22
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	2	2	1	1	1	2	1	12	21
7	1	2	2	1	2	1	1	1	2	13	1	1	1	2	1	1	1	1	1	10	23
8	1	1	1	1	1	1	2	1	1	10	1	1	1	2	2	1	1	1	2	12	22
9	1	1	1	1	3	1	1	2	1	12	2	1	1	2	1	1	1	1	1	11	23
10	1	1	1	2	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	19
11	1	2	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	2	1	1	1	10	20
12	2	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	2	1	1	1	1	1	10	20
13	1	1	1	1	2	1	1	1	1	10	1	1	1	3	1	1	1	1	1	11	21
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	18
15	1	1	2	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	19
16	1	1	1	1	3	2	2	1	1	13	1	1	1	1	1	2	1	1	3	12	25
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	3	1	1	1	1	2	1	12	21
18	1	2	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	2	2	11	21
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	2	1	1	1	1	10	19
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	2	1	2	1	1	1	1	11	20
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	2	2	1	1	1	1	1	11	20
22	1	1	1	2	1	1	2	3	1	13	1	1	2	2	2	1	1	1	1	12	25
23	2	1	1	2	1	1	1	1	1	11	1	1	2	2	1	1	1	1	1	11	22
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	2	2	1	1	1	1	11	20
25	1	1	1	2	1	1	3	1	1	12	1	1	1	2	1	1	1	1	2	11	23
26	1	1	1	1	1	2	1	1	1	10	1	1	1	2	1	1	1	2	1	11	21
27	1	1	1	1	1	2	1	1	1	10	1	1	1	1	1	2	1	1	1	10	20
28	1	2	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	2	1	1	1	10	20
29	2	1	2	1	1	1	1	3	1	13	1	1	2	1	1	1	1	1	1	10	23
30	2	1	2	1	2	1	1	1	1	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	21
31	1	1	1	1	2	1	1	1	1	10	1	1	2	1	1	1	1	1	1	10	20
32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	2	1	1	1	1	1	10	19
33	1	2	1	1	1	1	3	1	1	12	1	1	1	3	2	1	1	1	1	12	24
34	1	2	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	2	2	1	1	1	1	11	21
35	1	1	1	1	1	2	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	19
36	1	2	1	1	1	3	1	1	1	12	1	1	1	2	2	1	1	1	1	11	23
37	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	2	1	1	1	1	1	10	19
38	1	1	2	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	2	1	2	1	1	1	11	21
39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	2	1	1	1	1	1	10	19
40	1	1	1	3	1	1	1	1	1	11	1	1	1	2	1	1	1	1	1	10	21
41	2	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	2	1	2	1	1	1	11	21
42	1	1	1	1	1	1	2	2	1	11	1	1	1	2	1	1	1	1	1	10	21
43	1	1	1	2	1	3	1	2	1	13	1	1	1	3	1	1	1	1	1	11	24