



*Diseño y validación de un test de inteligencia emocional*

*Design and validation of an emotional intelligence test*

*Desenho e validação de um teste de inteligência emocional*

Alexandra Maribel Arguello Pazmiño <sup>I</sup>  
[amarguello@ueb.edu.ec](mailto:amarguello@ueb.edu.ec)  
<https://orcid.org/00000-0002-1409-6360>

Aída Isabel Jaya Escobar <sup>II</sup>  
[ajaya@ueb.edu.ec](mailto:ajaya@ueb.edu.ec)  
<https://orcid.org/0000-0002-0911-0527>

Clarita Vanessa Gavilánez Cárdenas <sup>III</sup>  
[cgavilanez@ueb.edu.ec](mailto:cgavilanez@ueb.edu.ec)  
<https://orcid.org/0000-0003-4382-5750>

María Elena Llumiguano Poma <sup>IV</sup>  
[mllumiguano@ueb.edu.ec](mailto:mllumiguano@ueb.edu.ec)  
<https://orcid.org/0000-0003-1803-5634>

**Correspondencia:** [amarguello@ueb.edu.ec](mailto:amarguello@ueb.edu.ec)

Ciencias Técnica y Aplicadas  
Artículo de Investigación

\* **Recibido:** 23 de noviembre de 2022 \* **Aceptado:** 12 de diciembre de 2022 \* **Publicado:** 24 de enero de 2023

- I. Maestría en Administración de Empresas Mención Planeación, Guaranda, Ecuador.
- II. Doctora en Ciencias Económicas, Guaranda, Ecuador.
- III. Maestría en Gestión de Talento Humano, Ecuador.
- IV. Maestría en Administración en Gerencia Empresarial, Guaranda, Ecuador.



## Resumen

Actualmente, los estudios muestran que el éxito en las organizaciones depende de aplicar correctamente la inteligencia emocional a las personas, partiendo que las emociones de los directivos, empleados y trabajadores afectan su desempeño laboral por lo que el objetivo de la presente investigación es estudiar y analizar la influencia de la inteligencia emocional y el comportamiento organizacional en los directores departamentales del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) del cantón Guaranda, este trabajo se fundamenta en un test que determinará el sentir, entender, controlar y modificar los estados emocionales de los directivos y empleados a fin de dirigir y equilibrar dentro de su desempeño laboral. La investigación se centra en dos fases la primera hizo énfasis en la lectura científica de esta manera se determinó las características que engloba la inteligencia emocional ayudó a determinar los aspectos endógenos exógenos en el test en la determinación de la escala a evaluar se validó por tres expertos en el área referente a la inteligencia emocional puesto que la validación del test servirá para aplicar en la fase posterior. Al desarrollar el test se determinó una escala que evalué la inteligencia emocional, fue la elaboración de 50 ítems en cada uno de los aspectos que engloba el test, considerando dentro de los aspectos endógenos cinco aspectos a considerar, por otro lado, en los aspectos exógenos se determinó tres aspectos. La segunda etapa consistió en la validación por expertos quedando 41 ítems con el fin de valorar la claridad y pertinencia en los ítems. Finalmente, se realizó el análisis estadístico de los 41 ítems mediante el cálculo a través del coeficiente Alpha de Cronbach para determinar este coeficiente se consideró un muestro aleatorio simple de 30 empleados al azar del GAD del cantón Guaranda.

**Palabras Clave:** Inteligencia emocional; escala; test.

## Abstract

Currently, studies show that success in organizations depends on correctly applying emotional intelligence to people, based on the fact that the emotions of managers, employees and workers affect their work performance, so the objective of this research is to study and analyze the influence of emotional intelligence and organizational behavior in the departmental directors of the Decentralized Autonomous Government (GAD) of the Guaranda canton, this work is based on a test that will determine the feeling, understanding, control and modification of the emotional states

of managers and employees in order to direct and balance within their work performance. The research focuses on two phases, the first one emphasized scientific reading, in this way the characteristics that encompasses emotional intelligence were determined, it helped to determine the endogenous exogenous aspects in the test, in the determination of the scale to be evaluated, it was validated by three experts. in the area referring to emotional intelligence since the validation of the test will serve to apply in the later phase. When developing the test, a scale was determined that evaluated emotional intelligence, it was the elaboration of 50 items in each of the aspects that the test includes, considering within the endogenous aspects five aspects to consider, on the other hand, in the exogenous aspects Three aspects were determined. The second stage consisted of validation by experts, leaving 41 items in order to assess the clarity and relevance of the items. Finally, the statistical analysis of the 41 items was carried out by calculating through Cronbach's Alpha coefficient to determine this coefficient, a simple random sample of 30 random employees of the GAD of the Guaranda canton was considered..

**Keywords:** emotional intelligence; scale; test.

## Resumo

Atualmente, estudos mostram que o sucesso nas organizações depende da aplicação correta da inteligência emocional às pessoas, partindo do fato de que as emoções dos gerentes, funcionários e trabalhadores afetam seu desempenho no trabalho, portanto, o objetivo desta pesquisa é estudar e analisar a influência do emocional inteligência e comportamento organizacional nos diretores departamentais do Governo Autônomo Descentralizado (GAD) do cantão de Guaranda, este trabalho é baseado em um teste que determinará o sentimento, compreensão, controle e modificação dos estados emocionais de gerentes e funcionários para direto e equilibrado em seu desempenho no trabalho. A pesquisa se concentra em duas fases, a primeira enfatizou a leitura científica, desta forma foram determinadas as características que englobam a inteligência emocional, ajudou a determinar os aspectos endógenos exógenos no teste, na determinação da escala a ser avaliada, foi validado por três especialistas na área referente a inteligência emocional já que a validação do teste servirá para aplicação na fase posterior. Ao desenvolver o teste, foi determinada uma escala que avaliou a inteligência emocional, foi a elaboração de 50 itens em cada um dos aspectos que o teste inclui, considerando dentro dos aspectos endógenos cinco aspectos a considerar, por outro lado, nos aspectos exógenos Três aspectos foram determinados. A segunda

etapa consistió en la validación por especialistas, dejando 41 ítems para evaluar la claridad y pertinencia de los ítems. Por último, se realizó el análisis estadístico de los 41 ítems calculando el coeficiente Alfa de Cronbach para determinar este coeficiente, considerando una muestra aleatoria simple de 30 funcionarios aleatorios del GAD del cantón Guaranda.

**Palabras-clave:** Inteligencia emocional; escala; teste.

## Introducción

Se debe partir de que la inteligencia emocional es aquella en la que participan todas nuestras emociones, las mismas van de la mano con las actividades diarias que realizamos, así como con nuestra interacción con las demás personas, es así que la inteligencia emocional ayuda a comprender a las demás personas y a sus emociones presentes en diferentes circunstancias (Bonilla, 2017). De acuerdo a Alvarez (2021) señala que la inteligencia emocional es un submúltiplo psicológico pacificador del desempeño laboral, que en la actualidad en las organizaciones el triunfo se basa en la correcta aplicación de la inteligencia emocional en dirección de los individuos, colocando en evidencia que las emociones de los colaboradores influyen sobre su productividad laboral. Llerena (2015) menciona que el buen estado emocional de los colaboradores es la base fundamental para la gloria o descalabro de la empresa dependen del clima emocional y el ambiente de una institución depende de hasta un 75% de las gestiones que realiza el empleador al mantener una cultura organizacional confortable.

Con respecto al constructo de inteligencia emocional tiene sus orígenes en los estudios de Thorndike (1920) sobre la base de la inteligencia social, definida como el desplazamiento para comprender y dirigir a las personas y gestionar sus relaciones, sin embargo, fue Goleman (1996) quien realmente popularizó la inteligencia emocional refiriendo los atributos necesarios para triunfar en la vida y ser feliz por otro lado explicó como la inteligencia emocional no es una circunstancia inamovible, sin capacidad de rectificación, sino que es un constructo que es posible desarrollar y potenciar a lo largo de la vida. Pereda et al. (2018) afirman que la inteligencia influye en el sector público puesto que se interpone en el desempeño de las personas sobre el conjunto de las variables que definen a las organizaciones municipales. Las investigaciones que se han realizado en municipios de Cordova España, a partir de esta investigación han permitido avanzar en el conocimiento de un aspecto fundamental en las empresas y organizaciones, es así que Batista

y Bermúdez (2009) señalan que existe la correlación positiva entre las variables de inteligencia emocional y liderazgo en organizaciones públicas influyen en la creación de una cultura organizacional en las entidades. Por otra parte, Serrano y Barba (2012) ajustan su investigación en la necesidad de formación se debe tener como objetivo en el caso de la Administración Pública que los funcionarios que prestan los servicios deben mantenerse en continua actualización puesto que los conocimientos y las habilidades de las personas son esenciales en la prestación de un servicio. En esta línea argumental, resulta atractivo el trabajo de Ryback (2005) menciona diez atributos de la inteligencia emocional como: Postura libre de juicios de valor, perceptividad, confianza, compacidad, trascendencia, efusividad, apoyo a los demás, intrepidez, celo y confianza, atributos que coadlluvan a la creación de una cultura organizacional. Por su parte, Ramirez y Giraldo afirman la importancia de vincular a los empleados con adecuados niveles de estabilidad emocional en roles de alta dirección, puesto que las personas con mayor conciencia sobre sus valoraciones emocionales logran mejores relaciones con los demás y generan mayores aportes para establecer ambientes de trabajo favorables que permitan contribuir a la consecución de los objetivos definidos por la empresa (Tirado et al., 2020). Simultáneamente la inteligencia emocional resulta ser una aptitud que ocupa cada vez un lugar más destacado, necesario en las personas para hacer frente a las múltiples incidencias que se presentan en el desempeño laboral. (Pereda et al., 2018). Con estos precedentes se consideró la inteligencia emocional en el desempeño laboral de las direcciones del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guaranda considerando que el conocimiento de la inteligencia emocional es importante, puesto que la gestión de diversas variables psicosociales tiene un impacto positivo en la productividad y rendimiento de las personas, de ello depende el trabajo de las personas en las organizaciones, debido que el entorno donde se desarrolla el trabajo es cambiante y exigente. Los Municipios nacieron a la luz pública, desde el momento mismo que España a partir del descubrimiento y colonización de tierras americanas; funda las ciudades en el nuevo continente. En ciertos casos lo hará en los sitios donde estaban asentadas las ciudades prehispánicas y otras en lugares nuevos y se crea un organismo jurídico con plenas facultades para crear leyes y competencias de regular, planificar, sancionar, ordenar y realizar obra pública, con la finalidad de que las nuevas ciudades americanas adopten las normas urbanísticas imperantes en el Viejo Continente (Aguilar & Cisa, 2019). Es así que la inteligencia emocional permite gestionar las emociones ajenas a través de la gestión de las propias emociones de los directivos, esto significa que si un directivo aprende a identificar

y regular sus propias emociones tendrá una capacidad mucho mayor de gestionar las emociones de los que tenga a su alrededor. Teniendo en cuenta que la inteligencia emocional apoya a la gestión del cambio y mejora de la eficiencia profesional, es de suma importancia realizar la presente investigación en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guaranda Provincia de Bolívar. El interés de la investigación es desarrollar un test que permita valorar la inteligencia emocional en los directivos y empleados del GAD del Cantón Guaranda, así como la evaluación para un posterior análisis con respecto a los resultados obtenidos con su aplicación.

### **Metodología**

La investigación objeto de este trabajo se llevó a cabo mediante un estudio empírico centrado en la Administración del Gobierno Autónomo descentralizado del cantón Guaranda que hace referencia a los directivos y empleados. Se aplicó la investigación de campo puesto que se realizó en el escenario de aglomeración social de los directivos y empleados como la investigación bibliográfica la cual ayudo a determinar las variables que intervienen en la validación de la encuesta a partir de la lectura científica de esta manera se determinó las características que engloba la inteligencia emocional que hace referencia a los modelos clásicos en la inteligencia emocional, información que ayudó a determinar los aspectos endógenos y exógenos en el test en la determinación de la escala a evaluar en los directivos y empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado. Se consideró la técnica de la encuesta puesto que se estructuró un cuestionario a evaluar. El procedimiento de la investigación se centra en dos fases la primera hizo énfasis en la lectura científica de esta manera se determinó las características que engloba la inteligencia emocional que hace referencia a los modelos clásicos en la inteligencia emocional, se consideró 50 ítems al inicio de la realización del test sin embargo se disminuyó considerando la claridad y pertinencia de cada aspecto a evaluar en el test por parte de tres expertos en el área quedando 41 ítems como referente a la inteligencia emocional para ser aplicado en la fase posterior que se llevará a cabo en el proyecto de investigación. Al desarrollar el test se determinó una escala que evalué la inteligencia emocional en los directivos y empleados. En lo que respecta al proceso de evaluación del test se desarrolló en dos etapas, la primera fue la elaboración de 50 ítems en cada uno de los aspectos que engloba el test, considerando cinco aspectos endógenos, por otro lado, en los aspectos exógenos se determinó tres aspectos. La segunda etapa consistió en la validación por expertos quedando 41 ítems con el fin de valorar la claridad y pertinencia en los ítems. Finalmente,

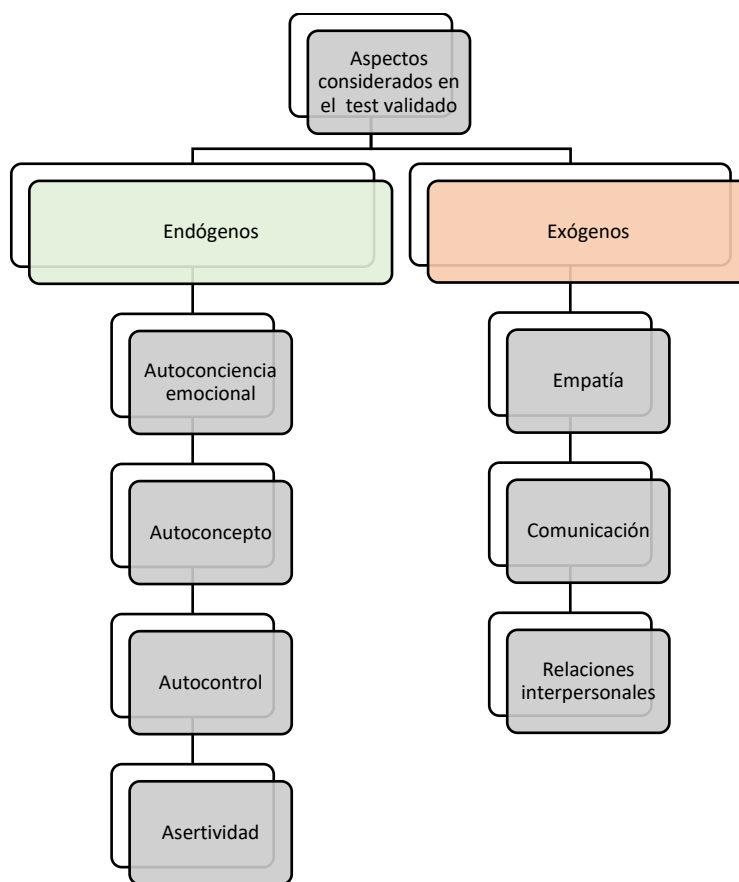


se realizó el análisis estadístico de los 41 ítems mediante el cálculo a través del coeficiente Alpha de Cronbach para determinar este coeficiente se consideró un muestro aleatorio simple de 30 empleados al azar del GAD del cantón Guaranda, los cálculos fueron realizados en Excel.

## Resultados

En esta sección se hace referencia los aspectos que se consideraron en el test validado, cabe agregar que se consideró dos aspectos que son importantes para entender y gestionar las emociones que engloba la inteligencia emocional en los directivos y empleados del GAD municipal del Cantón Guaranda.

### 3.1. Figuras, y Tablas



**Figura 1.** Aspectos endógenos y exógenos considerados en el test validado

**Fuente:** Adaptado de Dominguez Pérez, (2018)



ENCUESTADOS	ITEMS																																								SUMA				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40		41			
E1	2	3	2	3	2	3	3	3	4	4	3	4	2	4	2	5	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	4	3	4	2	4	2	5	3	2	4	2	5	3	1	4	125			
E2	2	4	4	3	4	3	2	3	4	4	2	2	2	5	3	5	3	2	4	4	3	4	3	2	3	4	4	2	2	2	5	3	5	3	2	5	3	5	3	4	135				
E3	2	5	2	3	2	3	2	3	3	5	3	3	2	5	2	5	2	5	2	3	2	3	2	3	3	5	3	3	2	5	2	5	2	2	5	2	5	2	5	2	5	127			
E4	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	5	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	5	3	3	2	2	5	3	3	2	2	5	122				
E5	2	4	2	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	5	3	3	2	2	4	2	3	2	3	2	3	4	3	4	3	5	3	3	2	3	5	3	3	2	2	4	124				
E6	2	5	2	4	2	4	2	4	3	5	3	5	2	5	2	5	2	5	2	4	2	4	2	4	3	5	3	5	2	5	2	5	2	2	5	2	5	2	5	2	5	137			
E7	2	4	3	4	3	4	3	4	2	4	2	4	2	4	2	5	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	2	4	2	4	2	5	2	4	2	4	2	5	2	5	130		
E8	2	5	2	4	2	5	2	4	3	4	2	3	2	4	2	4	2	5	2	4	2	5	2	4	3	4	2	3	2	4	2	4	2	2	4	2	2	4	2	2	4	124			
E9	2	5	3	5	3	5	3	4	3	4	2	4	1	5	2	4	2	2	5	3	5	3	5	3	4	3	4	2	4	1	5	2	4	2	1	5	2	4	2	2	4	134			
E10	2	5	2	5	2	4	2	4	3	4	2	4	1	5	2	3	2	2	5	2	5	2	5	2	4	2	4	2	4	1	5	2	3	2	1	5	2	3	2	1	4	122			
E11	3	3	2	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2	4	2	4	2	3	3	2	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2	4	2	4	2	2	4	2	4	2	2	4	126			
E12	2	4	3	5	3	5	3	5	2	4	2	4	2	4	2	3	2	2	4	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	2	4	2	3	2	2	4	2	3	2	2	3	132			
E13	2	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2	4	3	3	3	2	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	131			
E14	3	5	2	4	2	4	3	4	3	5	3	5	2	4	2	3	2	3	5	2	4	2	4	3	4	3	5	3	5	2	4	2	3	5	2	4	2	3	2	2	3	130			
E15	2	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2	4	2	4	2	2	4	3	4	3	4	2	4	3	4	2	4	2	4	2	2	4	2	2	4	2	4	2	2	3	127		
E16	3	5	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	5	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	117			
E17	2	5	2	3	3	4	3	3	3	5	3	4	2	4	2	4	2	2	5	2	3	3	4	3	3	3	5	3	4	2	4	2	2	4	2	2	4	2	2	4	2	4	128		
E18	2	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	3	2	2	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	3	2	2	4	3	3	2	3	4	133			
E19	3	4	2	4	2	4	3	4	3	5	3	5	2	3	2	4	2	3	4	2	4	2	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	3	2	2	4	3	2	2	4	2	4	129		
E20	2	5	3	4	3	4	3	4	3	5	3	5	2	3	2	4	2	3	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	3	5	2	3	2	3	2	4	3	2	4	3	4	140		
E21	2	4	3	4	3	4	2	5	3	5	3	5	2	4	2	4	2	3	4	3	4	3	4	2	5	3	5	3	5	2	4	2	2	4	2	2	4	2	4	2	4	2	4	134	
E22	3	4	3	3	5	2	4	3	4	3	4	2	4	2	3	4	2	3	4	3	3	3	3	5	2	4	3	4	2	4	3	4	2	2	4	2	2	4	3	4	2	3	5	135	
E23	2	5	3	4	2	4	2	4	3	5	3	5	2	4	2	4	2	3	5	3	4	2	4	2	4	3	5	3	5	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	132	
E24	3	4	2	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2	4	2	3	4	2	3	4	2	4	3	4	2	4	3	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	128
E25	2	5	2	4	2	4	2	4	3	4	3	4	2	4	2	2	5	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	3	4	2	4	2	3	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	129
E26	2	3	3	3	3	4	1	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	2	3	3	3	3	3	4	1	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	126		
E27	2	5	2	4	3	4	3	5	2	3	3	4	3	4	2	4	2	5	2	4	3	5	2	4	3	4	3	4	3	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	3	5	130
E28	2	5	3	4	3	8	5	4	3	5	3	4	2	4	3	4	3	2	5	3	4	3	8	5	4	3	5	3	4	2	4	3	4	3	2	4	3	4	3	4	3	5	154		
E29	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	4	2	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	125
E30	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	88	
VARIANZA	0,179	0,712	0,317	0,446	0,289	0,357	0,516	0,422	0,166	0,446	0,196	0,596	0,166	0,462	0,210	0,539	0,160	0,179	0,712	0,317	0,446	0,289	0,357	0,516	0,422	0,166	0,446	0,196	0,596	0,166	0,462	0,210	0,539	0,160	0,166	0,462	0,210	0,539	0,160	0,272	0,533				

Figura 2. Determinación del Alpha de Cronbach

En la figura 1 se resume los cinco aspectos a considerar en el test a evaluar considerando que cinco características hacen referencia a los aspectos endógenos y tres a los exógenos de la inteligencia emocional.

En la figura 2 se puede apreciar las respuestas de los treinta encuestados como la varianza de cada una de los aspectos endógenos y exógenos que se consideró en el test a evaluar. Para la determinación del Alpha de Cronbach se realizó a partir de la siguiente fórmula a partir de la González & Pazmiño Santacruz (2015) como se detalla:

$$\alpha = \frac{K}{k - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

$\alpha$ : Coeficiente alpha de cronbach

$\sum S_i^2$ : Número de ítems del instrumento

$S_T^2$ : Varianza total del instrumento

$K$ : Número de ítems del cuestionario

$$\alpha = \frac{41}{41 - 1} \left[ 1 - \frac{15.893}{99.916} \right]$$

$$\alpha = \frac{41}{39}[1 - 0.1590]$$

$$\alpha = 1.051[0.841]$$

$$\alpha = 0.88$$

El valor de 0,88 se encuentra en el rango del cuadro de confiabilidad de Alpha de cronbach de excelente confiabilidad que va en el rango comprendido entre (0.72 a 0.99), lo que indica que el test se encuentra validado estadísticamente para su aplicación (Oviedo & Campo, 2005).

**Tabla 1.**  
**Escalas a considerar en los ítems**

Escalas	Puntuaciones
Nunca	1
Alguna vez	2
Algunas veces	3
Frecuentemente	4
Siempre	5

**Tabla 2.**  
**Ítems eliminados**

Aspectos endógenos y exógenos	Nº de ítem y enunciado
<b>AUTOCONCIN- NCIA</b>	8. Mis estados de ánimo afectan a mis pensamientos y a lo que hago
<b>EMPATÍA</b>	16. Si alguien cercano a mi está de mal humor pienso que ya se le pasará.
<b>AUTOCONTROL</b>	32. Tengo pensamientos negativos cuando me siento mal.
<b>L</b>	33. Puedo controlar mis emociones.

	39. Me reservo mis opiniones.
	40. No tengo miedo a ser criticado
<b>ASERTIVIDAD</b>	41. Cuando trabajo en equipo dejo que otros tomen las decisiones.
	42. Si alguna vez me sirven la comida fría, me la como igual con de no molestar
<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>	49. Cuando dos de mis amigos/as o compañeros/as tienen un conflicto les pido que lo resuelvan entre ellos/as y no me “metan”

**Fuente:** Adaptado de Goleman, D. (1996)

**Tabla 3.**

**Ítems Validados por los expertos para el test**

Aspectos	N	Item
	1	Presto atención a los sentimientos.
	2	Sé por qué cambian mis emociones.
	3	Me doy cuenta cuando siento una emoción adaptativa/ negativa.
	4	Sé poner nombre a mis estados de ánimo.
	5	Dedico tiempo a pensar en mis emociones.
	6	Mis estados de ánimo afectan a mis pensamientos y a lo que hago.
<b>AUTOCONCIENCIA EMOCIONAL</b>	7	Presto atención a cómo me siento.
	9	Tiene facilidad para adaptarse a las distintas actividades laborales.
	10	Cuando un amigo está triste le ayudo a sentirse mejor.
	11	Los demás acuden a mí para contarme sus problemas.
	12	Me molesta ver injusticias hacia otras personas.
		Reconozco las emociones de otras personas por sus expresiones
<b>EMPATÍA</b>	13	faciales (gestos, micro expresiones faciales...).

- Soy capaz de reconocer como se sienten los demás por su tono de voz.
- 14 voz.
- 15 Me resulta difícil entender por qué la gente siente lo que siente.
- 17 Reconozco el potencial de mis compañeros de trabajo.
- 18 A mis amigos/as les gusta compartir su tiempo conmigo.
- 19 Me gusta mi forma de vestir.
- 20 Me considero atractivo/a.
- 21 Pienso que soy importante para mi familia.
- 22 A mi familia le gusta compartir su tiempo conmigo.
- 23 Me siento útil cuando trabajo en equipo.
- 24 Me preocupa que los demás me critiquen a mis espaldas.
- 25 Cambiaría, si pudiera, algo de mi aspecto físico.
- AUTOCONCEPTO** 26 Pienso que soy un buen profesional en el puesto que desempeño.
- 27 Tengo pensamientos negativos cuando me siento mal.
- 28 Puedo controlar mis emociones.
- 29 Aunque me encuentre mal procuro pensar en cosas agradables.
- 30 Mantengo la calma ante situaciones difíciles
- 31 Habitualmente término lo que comienzo
- AUTOCONTROL** 34 Me considero una persona integra
- 35 Me reservo mis opiniones.
- 36 Cuando trabajo en equipo dejo que otros tomen las decisiones.
- 37 No tengo miedo a ser criticado.
- 38 Digo lo que pienso.
- ASERTIVIDAD** 43 Felicito a los/as compañeros/as que hacen algo bien.
- 44 Tengo una buena comunicación con amigos/as y compañeros/as.
- Cuando hablo con alguien me miro las manos o miro lo que hay
- 45 alrededor evitando mirar a los ojos de la otra persona.
- COMUNICACIÓN** 46 Tiene buena interactividad en las redes sociales
- RELACIONES** 47 Considero la opinión o ideas de los demás para resolver conflictos
- INTERPERSONAL** 48 Mantengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo
- ES** 50 Utilizo el diálogo para comunicarme y resolver conflictos

**Fuente:** Adaptado de Goleman, D. (1996)

De hecho la validación del test fue realizada por los siguientes tres jueces expertos: Psicóloga Guachamin Pillajo Viviana Elizabeth, título ostenta cuarto nivel, labora en la Secretaria Nacional de planificación en calidad de Analista de Administración del Talento Humano, misma que mencionó que la validez del instrumento para la aplicación en el proyecto, de los 41 ítems la única observación es en la pregunta 38 que solicita cambiar a primera persona, por otro lado, Psicólogo Marcelo Rodrigo Castillo Ojeda, Máster en Neuropsicología y Educación, labora como Instructor del Centro de Educación Continua de la Escuela Politécnica Nacional, señaló concluyente con los resultados se realizó un análisis cualitativo para evaluar cada una de los ítems, de acuerdo con ello, se pudo inferir que, con respecto a la validez del contenido con la opinión de claridad y pertinencia es aceptable para su aplicación, no existiendo sugerencias ni recomendaciones en los ítems. En lo que respecta al tercer experto Psicóloga María José Fierro Bósquez, Magíster en Neuropsicología Clínica y Rehabilitación Neuropsicológica, labora en calidad de docente en la Universidad Estatal de Bolívar señalando en los 41 ítems 4 observaciones a los siguientes: pregunta 1, solicita omitir la palabra muchas, en la pregunta 3, recomienda agregar la palabra adaptativa, en la pregunta 12, sugiere agregar micro expresiones faciales, y finalmente en la pregunta 14, pide omitir la pregunta por estar en contradicción a la pregunta anterior finalmente la profesional da validez con la opinión de claridad y pertinencia de los ítems para la realización del test. Cabe agregar que en la segunda fase del proyecto se aplicará el test validado dejando abierta la fase dos en el proyecto a desarrollar.

## **Discusión**

La fase del proceso de validación del test se llevó a cabo con tres expertos del área, considerando 50 ítems en el test aplicar en los directivos y empleados del GAD del cantón Guaranda sin embargo solo quedaron 41 ítems cuestionario que fue aplicado a directores y empleados al azar para validar estadísticamente la validez del cuestionario. La consistencia del instrumento a aplicar estadísticamente manifiesta una confiabilidad de Alpha de cronbach de excelente confiabilidad que va en el rango comprendido entre (0.72 a 0.99). En lo que respecta a la validación del cuestionario a aplicar a los empleado y directivos con respecto a la segunda fase que conlleva a futuro el proyecto de investigación se encuentra validado estadísticamente para su posterior aplicación. Los ítems del cuestionario validado se encuentran determinados de la siguiente manera en el aspecto de Autoconciencia Emocional hace referencia a 8 ítems, Empatía se centra en 7 ítems, por otro

lado, Auto concepto con 9 ítems, Autocontrol con 6 ítems, Asertividad con 5 ítems; Comunicación 3 ítems y finalmente Relaciones Interpersonales con 3 ítems validado estadísticamente.

### **Conclusiones**

La inteligencia emocional como habilidad en los directivo y empleados se convierte de forma progresiva en gran importancia como lo corroboran las investigaciones realizadas y su apuesta en el desenvolvimiento que las personas necesitan en el desempeño eficiente de sus tareas y responsabilidades, la inteligencia emocional se puede robustecer como una habilidad directiva de gran transcendencia en los gobiernos autónomos descentralizados, no obstante, la inteligencia emocional no ha sido valorada, lo cual podría ser resultado de un insuficiente conocimiento de las habilidades que conlleva el conocer la inteligencia emocional, si bien es cierto en los últimos años se ha observado la difusión de temas concernientes en inteligencia emocional haciendo hincapié en la capacidad de aprender, resolver problemas y toma de decisiones, de hecho la disposición que debe tener un empleado público frente a las múltiples exigencias que el servicio público demanda, en especial al rol de servicio y adaptación a los ciudadanos. Por todo lo expuesto la inteligencia emocional puede convertirse en un factor de éxito para la administración pública puesto que sus empleados y directivos estarían en la capacidad de comprender y entender a los ciudadanos, en definitiva, se trata de reconocer que la inteligencia emocional conlleva a un componente esencial en la línea de mejora en las organizaciones públicas de un país. La finalidad del presente artículo ha sido determinar los cinco aspectos a considerar en el test a evaluar considerando haciendo referencia a los aspectos endógenos y exógenos de la inteligencia emocional para su posterior aplicación. Por otro lado, las personas tendemos a valorarnos mejor que como nos ven los demás, aun en un ámbito tan especial como es el lugar de trabajo en el que una desaprobación en el desempeño laboral conllevaría a una baja autoestima. A la observación de los resultados alcanzados en esta investigación se da las siguientes recomendaciones a la hora de gestionar el capital humano en los gobiernos autónomos descentralizados que consistiría en hacer hincapié en los aspectos endógenos y exógenos descritos en los ítems validados que favorecerán al mejoramiento de su competencia, así mismo como futuras líneas de investigación sería en la valoración de la inteligencia emocional respecto a otras administraciones públicas o incluso en relación al sector privado que permitirán desarrollar propuestas globales en el desarrollo y despliegue de la

inteligencia emocional como habilidad directiva como en cada uno de sus componentes que engloba.

## Referencias

1. Aguilar Sisa , L. C., & Cisa Meza, D. V. (2019). La comunicación interna para el desarrollo de la imagen institucional del gobierno autónomo descentralizado (GAD) del Cantón Guaranda, AÑO 2019. Guaranda : Universidad Estatal de Bolívar .
2. Alvarez, B. O. (2021). Relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral en el ámbito organizacional. Lima : Universidad de Lima .
3. Batista, J., & Bermúdez , M. (2009). Inteligencia emocional y liderazgo femenino en cargos de dirección en organismos públicos. Revista REDHECS, 45-56.
4. Dominguez Pérez, D. (2018). Propuesta y validación de una escala de evaluación de la inteligencia emocional en contextos educativos. Madrid: Universidad Complutense De Madrid.
5. Goleman, D. (1996). La inteligencia emocional. Barcelona: Editorial Kairós.
6. González Alonso, J., & Pazmiño Santacruz, M. (2015). Cálculo e interpretación del Alfa de Cronbach para el caso de validación de la consistencia interna de un cuestionario, con dos posibles escalas tipo Likert. Revista publicando, 62-67.
7. Llerena Aman , S. M. (2015). La inteligencia emocional en el desempeño laboral de los servidores públicos del gobierno autónomo descentralizado del cantón de san pedro de pelileo. Ambato: Universidad Técnica de Ambato .
8. Muela Bonilla, E. G. (2017). La Inteligencia Emocional y su incidencia en la Satisfacción Laboral del personal . Quito: Universidad Central del Ecuador .
9. Oviedo, H. C., & Campo Arias, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. Revista Colombiana de Psiquiatría, 572-580.
10. Pereda Pérez, F. J., López Guzmán, T., & González Santa Cruz, F. (2018). La inteligencia emocional como habilidad directiva Estudio aplicado en los municipios de la provincia de Córdoba (España). Revista de Ciencias Sociales y Humanidades, 98-120.
11. Ryback, D. (2005). EQ: Trabaje con su inteligencia emocional. Madrid.



12. Serrano, J., & Barba, M. (2012). Human resource management in local governments. Cuadernos de Gestión, 149-168.
13. Tirado, M. M., Cudris, L., Redondo, M. P., & Jiménez, k. (2020). Inteligencia emocional, Clima organizacional y estrés ocupacional en profesionales que prestan servicios en primera infancia . Clío América, 441-453.

© 2023 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).