



ESCUELA DE PSICOLOGÍA

LA INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO PREDICTOR DEL DESEMPEÑO A NIVEL DIRECTIVO
DE UNA EMPRESA PÚBLICA DE QUITO.

Trabajo de Titulación presentado en conformidad con los requisitos establecidos
para optar por el título de Psicóloga Organizacional

Profesora Guía
Silvia Paola Ordoñez Donoso

Autora
Cristina Alejandra Dávila López

Año
2017

DECLARACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

“Declaro haber dirigido este trabajo a través de reuniones periódicas con la estudiante, orientando sus conocimientos y competencias para un eficiente desarrollo del tema escogido y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación”

Silvia Paola Ordoñez Donoso

CI: 171333880-2

DECLARACIÓN DEL PROFESOR CORRECTOR

“Declaro haber revisado este trabajo, dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación”.

Paulina Muñoz Villacís

CI: 170654281-6

María Fernanda Pozo

CI: 172002318-1

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE

“Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.”

Cristina Alejandra Dávila López

CI: 172452404-4

AGRADECIMIENTOS

Los resultados de este trabajo de titulación está dedicado a todas aquellas personas que me ayudaron y me apoyaron en la culminación del mismo, aportando diferentes conocimientos valiosos para mí investigación. Igualmente quiero agradecer a mis profesores que siempre han estado ahí para guiarme y enseñarme. Principalmente estoy muy agradecida con mi familia ya que me han brindado su apoyo sentimental y económico depositando su confianza en mí.

DEDICATORIA

Dedico todo mi trabajo a mis padres y abuelitos ya que han sido un pilar fundamental para la culminación de mi carrera, les dedico todo mi esfuerzo con mucho cariño y amor. Es por ellos que soy lo que soy ahora.

RESUMEN

El objetivo del trabajo de titulación es analizar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral a nivel directivo de una empresa pública de Quito. La investigación es cuantitativa, tiene un alcance correlacional y su diseño es no experimental y transversal ya que los datos sólo serán recolectados por un tiempo específico. Se utilizara como medición el test TMMS-24 y la evaluación de desempeño del Ministerio de Trabajo. Se evidencia que si existe una relación entre el desempeño y la inteligencia emocional y más de los empleados con un nivel de responsabilidad elevado. Se concluye que un buen nivel de inteligencia emocional influye de manera positiva en el desempeño laboral.

Palabras Clave: Desempeño Laboral, Inteligencia Emocional.

ABSTRACT

The objective of the titling work is to analyze the relationship between emotional intelligence and work performance at the directing level of a public company in Quito. The research is quantitative, has a correlational scope and its design is non-experimental and transversal since the data will only be collected for a specific time. The TMMS-24 test and the performance evaluation of the Ministry of Labor will be used as a measure. It is evident that if there is a relationship between performance and emotional intelligence and more of employees with a high level of responsibility. It is concluded that a good level of emotional intelligence positively influences the work performance.

Key words: Work performance, Emotional Intelligence

Indice

1. Título	1
2. Introducción	1
3. Formulación del problema y justificación	4
4. Pregunta de investigación	7
5. Objetivos	7
5.1 Objetivo General	7
5.2 Objetivos Específicos	7
6. Marco Teórico referencial y discusión temática	7
6.1 Inteligencias Múltiples	7
6.2 Inteligencia Emocional	8
6.3 El Desempeño Laboral	8
6.4 Evaluación del Desempeño	9
6.5 La Inteligencia Emocional y la Calidad de Vida Profesional ..	9
6.6 Relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño ..	10
6.7 Relación entre la Inteligencia Emocional y Liderazgo	10
6.8 La Inteligencia Emocional en la Eficacia Organizativa	11
6.9 Acuerdos de Reglamento Vigente	11
6.10 La relevancia de la Inteligencia Emocional en Cargos Directivos	14
6.11 Tipo de Competencias en Cargos Directivos	15
6.12 Competencias utilizadas en el Sector Público para la Aplicación de	16
Evaluaciones de Desempeño	16
6.13 Teorías Sobre La Inteligencia Emocional De Goleman	16
7. Hipótesis	17

7.1 Planteamiento de Hipótesis	17
8. Metodología del estudio.....	17
8.1 Tipo de diseño y enfoque.....	17
8.2 Muestreo / participantes	18
8.3 Recolección de Datos / Herramientas a utilizar	19
8.4 Pre-validación del Instrumento.	23
8.5 Procedimiento	25
8.6 Tipo de Análisis	26
9. Viabilidad.....	27
10. Aspectos Éticos.....	28
10.1 Consentimientos o Asentimientos Informados.....	28
10. 2 Tratamiento de la información	29
10.3 Autorreflexividad	29
10.5 Devolución de resultados.....	32
10.6 Autorización para uso de tests.	32
10.7 Derechos de autor.	33
11. Análisis de Estrategias de Intervención	33
12. Cronograma	38
REFERENCIAS	41
ANEXOS	46

1. TITULO

La inteligencia emocional como predictor del desempeño a nivel directivo de una empresa pública de Quito.

2. Introducción

Esta introducción irá ligada al análisis del comportamiento dentro de las organizaciones es por esto que esta pequeña frase puede hacer la diferencia y hacernos reflexionar acerca del control de las emociones. *“Cualquiera puede enfadarse, eso es algo muy sencillo. Pero enfadarse con la persona adecuada, en el grado exacto, en el momento oportuno. Con el propósito justo y del modo correcto, eso, ciertamente, no resulta tan sencillo”* (Aristóteles, *Ética a Nicómaco*).

Actualmente dentro de las organizaciones se intenta impulsar diferentes proyectos para la mejora continua y el entendimiento entre los miembros de la organización para que se sientan motivados e identificados con la compañía y las personas que los rodean, por lo tanto el desarrollo humano es una parte decisiva de la organización para el mejor desempeño y el éxito de la misma.

El área de recursos humanos es parte fundamental de los proyectos ya que implementa estrategias que ayudan a la organización a cumplir metas y objetivos a largo plazo. Por ende este estudio se basa en el análisis e interpretación de la inteligencia emocional a nivel directivo, que sin lugar a dudas es una de las áreas más importantes dentro de la organización, ya que es aquí donde se realiza la toma de decisiones que representa el éxito, ganancia o pérdida de las empresas y esto incluye también a las personas que están a su cargo.

La inteligencia siempre ha sido una base del estudio científico y existen diferentes autores desarrollando nuevas teorías en psicología, ya que no se ha logrado definir totalmente lo que es la inteligencia, existen grandes debates sobre los tipos de inteligencia que existen y cómo dependiendo de la persona éstos son manejados, utilizados e interpretados. Algunas disciplinas como la filosofía, neurología y pedagogía realizan diferentes avances para descubrir los

tipos de inteligencia que existen y de aquí surge un estudio más avanzado sobre la inteligencia emocional.

Al incluir la inteligencia emocional estamos vinculando al ambiente laboral, el clima laboral, la cultura organizacional y las relaciones sociales ya sean intrapersonales e interpersonales, es por esto que al abarcar un tema topamos diferentes puntos que son relevantes para el desarrollo organizacional.

El objetivo principal de este trabajo es analizar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral aplicando test que comprueben de manera cuantitativa cómo a nivel directivo la inteligencia emocional es un factor relevante dentro de la organización para la mejora del desempeño y rendimiento del personal.

El término inteligencia emocional se originó en el año 1990 dentro de la literatura psicológica, sus autores fueron Peter Salovey y John Mayer. Sin embargo, fue con la publicación del libro “La Inteligencia Emocional” en el año 1995 de Daniel Goleman cuando el concepto se dio a conocer más ampliamente y se empezó a utilizar los términos de IE dentro de diferentes ámbitos. En esta investigación se utilizará los conceptos e ideas de Goleman ya que van muy ligados al desarrollo organizacional. (Weinsinger, s.f, párr. 7-10)

Según Goleman (1995, p.1) la inteligencia emocional nos permite tomar conciencia de nuestras emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones que soportamos en el trabajo, acentuar nuestra capacidad de trabajar en equipo y adoptar una actitud empática y social, que nos brindará mayores posibilidades de desarrollo personal.

Goleman citado en Montaña (párr. 14-15) menciona a cinco aptitudes, que las clasifica en dos grupos primero se encuentra la aptitud personal que comprende al autoconocimiento, la autorregulación y motivación. En el segundo grupo se menciona a la aptitud social que se compone de la empatía y habilidades sociales. La aptitud emocional es muy importante ya que su base

es la inteligencia emocional y dentro de esta se origina el desempeño sobresaliente.

Otro término importante ligado a la presente investigación es el desempeño laboral. Es importante mencionarlo ya que se puede decir que es la base y fundamento para realizar una evaluación de desempeño radicando en la importancia del mismo. Según Chiavenato citado en Rivas (2014, p.31) “el desempeño laboral son las acciones y comportamientos observados en los trabajadores que incluye la producción de unidades tangibles y no tangibles como: el poder pensar, analizar en forma creativa, inventar un producto nuevo y resolver un conflicto”. Además un buen desempeño constituye el logro de objetivos y metas de la organización garantizando de esta forma el desarrollo organizacional y el crecimiento diario de los trabajadores.

La investigación se la realizará con un enfoque cuantitativo, mediante la utilización de una evaluación de desempeño por ponderación de factores que se encuentra ligada al Manual del Consejo Nacional de la Judicatura para evaluar el desempeño en las empresas públicas, la evaluación de desempeño está especialmente realizada para cargos directivos, también se utilizará el test TMMS-24 que medirá con exactitud los niveles de inteligencia emocional donde no existirá manipulación alguna de los resultados ni variables. Previamente se realizará entrevistas a las personas que participen en el estudio para que cumplan los criterios de inclusión propuestos.

El presente trabajo de titulación tiene un alcance correlacional ya que mide dos variables analizando la relación que tienen entre sí y su diseño es No-Experimental y transversal ya que los datos sólo serán recolectados por un tiempo específico.

Esta introducción deja en claro que la investigación realizada será llevada a cabo bajo estricta confidencialidad cuidando las identidades de los participantes, además se intenta vincular el tema de la inteligencia emocional con las organizaciones ya que muchas veces se ha dejado de lado, generando así mayor información y proporcionando nuevas perspectivas y enfoques de lo

que se podría implementar en una empresa pública, tomando en cuenta otros factores para la evaluación del desempeño.

3. Formulación del problema y justificación

La inteligencia emocional es un concepto relativamente nuevo en las organizaciones, la presente investigación ayudará a ver la importancia de las emociones dentro de las organizaciones y cómo estas pueden influir en el desempeño laboral de los trabajadores.

Según Flores (2015, párr. 3-4) el tema a tratar permite reconocer cómo el manejo de sentimientos propios y ajenos ayuda en las relaciones interpersonales e intrapersonales que repercuten positivamente en el desempeño laboral. La inteligencia emocional engloba diferentes habilidades que influyen directamente en el comportamiento de las personas como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía y la agilidad mental.

Uno de los problemas principales es que las emociones y relaciones sociales muchas veces se han dejado de lado dentro de las empresas, cuando son la parte fundamental para el funcionamiento de la organización, ya que al ser seres sociales necesitamos comprender los sentimientos y emociones de los demás y mientras más empáticos y comprensivos sean los gerentes de una organización, su equipo de trabajo lo va a respaldar para que cumpla metas establecidas y así mismo el desempeño de los trabajadores mejore, al sentirse motivados y comprometidos con su trabajo, donde el resultado será que las personas den lo mejor de sí a la hora de realizar una actividad laboral. Se busca analizar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, ya que es relevante entender cómo los sentimientos y relaciones interpersonales pueden impactar positivamente en el desenvolvimiento de nuestras labores, además que las personas al tener un elevado desempeño y sentirse motivadas en un lugar de trabajo, logran cumplir las metas y objetivos de la empresa.

El estudio será enfocado en hombres 30 a 45 años que han estado más de 1 año en el cargo de gerente y que estén más de 1 año dentro de la compañía, además que pertenezcan a una empresa pública. Según los datos del INEC (2012, p.2) en Ecuador existe un mercado laboral para los hombres de 2.526, 398 que equivale 47,38% donde se establece que los cargos gerenciales ocupan mayormente los hombres. La investigación será realizada de manera cuantitativa y es muy interesante saber cómo los hombres que manejan cargos directivos expresan sus emociones para motivar y tener un alto desempeño entre sus trabajadores, llevando así a cabo diferentes objetivos y estrategias para elevar el nivel de la compañía.

Es importante mencionar que el tema fue planteado mediante un análisis exhaustivo de qué se podría implementar o mejorar en las empresas públicas de Quito, al ver y observar las competencias e indicadores relevantes de las Instituciones Públicas, se puede decir que no llegan a profundizar en competencias relacionadas con la inteligencia emocional el cual es un factor importante para el desarrollo y relación de la persona y más si se enfoca en cargos directivos, uno de los propósitos de este trabajo de titulación es realizar un estudio, profundizando en diversas competencias que se podrían ligar a la inteligencia emocional y el desempeño laboral, obteniendo como resultado una reestructuración o implementación de nuevas competencias y métodos que vayan asociados a la evaluación y mejora continua del ámbito público.

Según Rivas (2014, p.5-7) en la investigación realizada sobre la inteligencia emocional manifiesta que los niveles de gerencia se enfocan hacia el mantenimiento y mejoramiento de la productividad, por ende este tema forma parte fundamental del manejo del personal facilitando el éxito de la compañía. Mediante la inteligencia emocional los líderes pueden mejorar su desempeño para que sus colaboradores también se desarrollen de la mejor manera, ayuda a tener una mentalidad abierta y facilita el éxito, tanto en la vida personal como laboral.

Además el tema de estudio tiene relevancia social ya que al enfocarnos en la relación que tiene el nivel de inteligencia emocional y desempeño se puede

observar como el comportamiento se evidencia hacia la mejora continua para que se pueda guiar y dirigir de mejor manera el trabajo dentro de las organizaciones y así se pueda aplicar y potenciar en un futuro la inteligencia emocional en cargos directivos en diferentes tipos de empresa.

Es importante destacar que los cargos directivos tienen diferentes cualidades para manejar al personal, estudiar sobre la inteligencia emocional nos da a conocer la relevancia que tiene observar las competencias en los líderes de la organización, es importante mencionar que las habilidades sociales van ligadas a la IE ya que ayudan a desarrollar tanto en los líderes y personas que tiene a su cargo la motivación que aportará para el alcance de metas y beneficios en común. Cuando un buen líder se enfoca en el manejo de emociones fomenta en los demás compromiso, proactividad, cooperación, esfuerzo y trabajo en equipo.

Según Rodríguez (2015, pp.17-33) cuando se plantean diferentes estrategias, para el manejo de la inteligencia emocional los cargos directivos van a saber detectar con mayor facilidad situaciones conflictivas y de la misma manera darán soluciones prontas sin afectar a las personas que se encuentran en su entorno. El liderazgo demuestra la alta capacidad que un CEO tiene para interrelacionarse, ya que el líder desarrolla y adquiere lo mejor de cada persona y tendrá la capacidad de gestionar a las personas más difíciles con diferentes dificultades, aportando en soluciones que satisfagan a ambas partes.

Por último en esta investigación se intenta comprobar que cuanto mayor sea la inteligencia emocional será mayor la capacidad de autocontrol, autoevaluación, motivación y cooperación de una persona y también el líder o la persona que ocupa cargos directivos se convierte en un mejor guía para su personal, permitiendo que su influencia sobre los demás sea elevada, cumpliendo metas y objetivos, que contribuyen a diferentes planes de mejora para la organización.

Esta investigación es también un aporte para la Psicología Organizacional ya que al saber que la inteligencia emocional influye de manera positiva en el desempeño laboral, las organizaciones, empresas o instituciones ya sean públicas o privadas, van a tomar mayor importancia al comportamiento

humano y como este puede aportar para que las relaciones interpersonales, emociones y decisiones sean expresadas de manera sana, creando así un ámbito laboral propicio para el empleado, se puede mencionar que ayuda a ver de mejor manera como el metaconocimiento de los estados emocionales puede evitar conflictos y problemas dentro de la empresa, disminuyendo a su vez el estrés, la depresión, la insatisfacción laboral y en su consecuencia mejorando el desempeño del personal.

4. Pregunta de investigación

¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño en los trabajadores a nivel directivo de una empresa pública de Quito?

5. Objetivos

5.1 Objetivo General

Analizar la relación que existe entre inteligencia emocional y el desempeño en los trabajadores a nivel directivo de una empresa pública de Quito.

5.2 Objetivos Específicos

- o Conocer el nivel de inteligencia emocional en los trabajadores a nivel directivo de una empresa pública de Quito.
- o Conocer el nivel de desempeño en los trabajadores a nivel directivo de una empresa pública de Quito.
- o Identificar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño a nivel directivo de una empresa pública de Quito.

6. Marco Teórico referencial y discusión temática

6.1 Inteligencias Múltiples

Gardner (1993, p. 1) menciona que existen diferentes tipos de inteligencia, es cuando se origina y clasifica los tipos de inteligencias múltiples, según esta teoría todos los individuos tenemos diferentes capacidades algunas más desarrolladas que otras por ende el tipo de inteligencia que maneje cada

persona depende de su personalidad, su aspecto social y el aprendizaje que ha obtenido durante su vida. Claramente los tipos de inteligencia se relacionan entre sí para que el individuo pueda funcionar dentro de la sociedad.

A continuación se mencionan los ocho tipos de inteligencias propuestos por Gardner: Inteligencia lógico-matemática, inteligencia lingüística, inteligencia espacial, inteligencia corporal-kinestésica, inteligencia musical, inteligencia intrapersonal, inteligencia interpersonal e inteligencia naturalista. La inteligencia intrapersonal e interpersonal está vinculada estrechamente con la inteligencia emocional. (Gardner, 1993, pp. 1-2)

6.2 Inteligencia Emocional

Goleman en 1998 (p.317) define “la inteligencia emocional como la capacidad de reconocer los sentimientos propios y ajenos, por lo tanto la persona tiene la habilidad para manejar bien las emociones, consigo mismo y con los demás. La inteligencia emocional implica cinco capacidades básicas: conocer, manejar, reconocer las emociones y sentimientos propios, crear la propia motivación y gestionar las relaciones”.

Se puede decir que la inteligencia emocional ayuda a tener un modelo realista de lo que la persona en realidad es. Para Gan, & Triginé (2012, p.3) la inteligencia emocional abre un nuevo espacio que ayuda a las personas a tener mayor conocimiento sobre cómo llega a influir las vivencias personales, el comportamiento y el trabajo en las organizaciones, es por eso que en la actualidad muchas empresas se preocupan por la persona, el mantener un buen clima laboral y altos niveles de competencia.

6.3 El Desempeño Laboral

Según Cubillos, Velázquez, & Reyes (2014, p.4) el desempeño laboral está condicionado por algunos factores que se complementan entre sí, y las organizaciones tienen que tomar en cuenta lo importante que es evaluar periódicamente el desempeño laboral de los empleados para mantener el equilibrio entre habilidades y motivación. Para Pedraza, Amaya & Conde (2010, pp.1-2) el desempeño laboral es fundamental para la organización ya que tiene

una estrecha relación con el cumplimiento de objetivos, la productividad y el éxito de la organización, es por esto que el desempeño son las funciones que el trabajador realiza tomando como aspectos relevantes: las habilidades, destrezas, actitudes, comportamientos y conocimientos.

Para Chiavenato citado en Rivas (2014, p.31) “el desempeño laboral son las acciones y comportamientos observados en los trabajadores que incluye la producción de unidades tangibles y no tangibles como: el poder pensar, analizar en forma creativa, inventar un producto nuevo y resolver un conflicto”.

6.4 Evaluación del Desempeño

Según Galpin (2000, p.103) para medir el desempeño se deben tener objetivos claros, ya que al medir el desempeño se puede tener claro el progreso que se ha tenido durante un tiempo dentro de la organización. De acuerdo con Gan, & Triginé (2012, p.3) la evaluación del desempeño se considera una calificación sistemática sobre las características y habilidades del individuo, la evaluación es un proceso continuo, que se ve arraigado a la cultura organizacional. Se pueden realizar dos entrevistas al año que ayudaran a ver el desempeño del trabajador, donde intervienen evaluado y evaluador. Otra modalidad utilizada para medir el desempeño es la evaluación de 360°, en la cual los colaboradores, subordinados y jefes califican y evalúan el desempeño del empleado. La evaluación del desempeño es un procedimiento en el cual participan todos los miembros de la organización y son evaluados por los resultados obtenidos en la realización de sus funciones.

6.5 La Inteligencia Emocional y la Calidad de Vida Profesional

El artículo realizado por Macías Fernández, Gutiérrez, Carmona & Crespillo (2015, pp. 1-5) pretende responder la relación que existe entre la inteligencia emocional y la calidad de vida de los profesionales, utilizando datos cualitativos y cuantitativos para validar su investigación. Se utilizaron los cuestionarios TMMS-24 que mide las dimensiones: percepción, comprensión y regulación emocional y CVP-35 que mide las dimensiones: apoyo directivo, demanda de trabajo y motivación intrínseca.

Según Macías Fernández, et al (2015, p. 1-6)

La calidad de vida profesional es el sentimiento de bienestar que se deriva del equilibrio que el individuo percibe entre las demandas o cargas de la profesión y cómo las afronta mientras que la inteligencia emocional se define como la habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud, para acceder y generar sentimientos. Se obtuvo como resultado que la inteligencia emocional está asociado a la calidad de vida profesional y el desarrollo de diferentes habilidades supondría una mejora para la calidad de vida de los profesionales.

6.6 Relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño

Según Araujo & Guerra (2007, p.134) “Es importante tener presente que poseer una adecuada inteligencia emocional es indispensable y primordial, considerándola como la base para el desarrollo e implementación de comportamientos eficaces, los cuales influyen de manera positiva en los resultados de la organización”.

Araujo & Guerra (2007, pp.143-144) mediante su estudio realizado, la inteligencia emocional es muy importante en los niveles directivos y de mayor jerarquía, ya que al permitir el reconocimiento de emociones propias y ajenas se puede adquirir mayor nivel de competencias laborales técnicas y comportamentales. Las cuales ayudan a tener un mejor desempeño laboral, por ende se entiende que cuanto más compleja sea la actividad laboral, más necesaria es la inteligencia emocional para tener un mejor desempeño.

6.7 Relación entre la Inteligencia Emocional y Liderazgo

Según Bass citado en Mendoza (2006, pp.118 -122) menciona conceptos fundamentales acerca de su estudio sobre los tipos de liderazgo en los cuales explica que el liderazgo transaccional se basa en la relación de costo-beneficio esto quiere decir que el interés es solo económico, mientras que el liderazgo transformacional estimula a los trabajadores a que se comprometan con su organización logrando así que su mayor interés sea el ámbito laboral. Se liga mucho con la inteligencia emocional ya que cuando un líder sabe cómo

estimular a sus trabajadores las relaciones y el manejo de emociones tanto intrapersonales como interpersonales mejora notoriamente en el ámbito colectivo de la organización. Se vincula la motivación como un factor fundamental para que los trabajadores puedan desempeñarse de mejor manera en las funciones otorgadas. Es por esto que los cargos directivos al manejar un liderazgo transformacional influyen positivamente en las relaciones humanas y el crecimiento personal, cambiando así la visión de los miembros del grupo, satisfaciendo no solo las necesidades económicas sino las necesidades humanas y motivacionales de los mismos.

6.8 La Inteligencia Emocional en la Eficacia Organizativa

Para los autores Cherniss & Goleman citado en Rivas (2014, p.24) la inteligencia emocional incide directamente a nivel de la eficacia organizativa, en varios puntos como: Concentración y conservación del empleo, desarrollo del talento, trabajar en equipo, compromiso, estado de ánimo, salud del empleado, innovación, productividad, eficacia, ventas, ingresos y calidad de servicio.

6.9 Acuerdos de Reglamento Vigente

6.9.1 Ley Orgánica De Servicio Público: (LOSEP)

En el Servicio Público existen dos normativas que regulan las relaciones entre el empleado y el empleador. El Código de Trabajo es la primera normativa que ampara al personal considerado como obrero, mientras que la LOSEP es la segunda normativa que ampara a los oficinistas y empleados pertenecientes a la Ley de Servicio Público, determinando diferentes leyes y reglas que se deben cumplir.

El presente trabajo de titulación está dirigido a una Empresa Pública de Quito y los tests se aplicaran a cargos directivos, por ende se utilizara las normativas de LOSEP, para la aplicación del test de inteligencia emocional y la evaluación de desempeño. A continuación se citarán los artículos pertinentes ligados a la publicación y aplicación de test y pruebas en el Ámbito Público.

Art. 2.- Objetivo.- El servicio público y la carrera administrativa tienen por objetivo propender al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación. (Ley Orgánica de Servicio Público, 2010, p.1)

Art. 51.- Competencia del Ministerio de Relaciones Laborales en el ámbito de esta Ley.- El Ministerio de Relaciones Laborales, tendrá las siguientes competencias: a) Ejercer la rectoría en materia de remuneraciones del sector público, y expedir las normas técnicas correspondientes en materia de recursos humanos, conforme lo determinado en esta ley; b) Proponer las políticas de Estado y de Gobierno, relacionadas con la administración de recursos humanos del sector público; c) Efectuar el control en la administración central e institucional de la Función Ejecutiva mediante: inspecciones, verificaciones, supervisiones o evaluación de gestión administrativa, orientados a vigilar el estricto cumplimiento de las normas contenidas en esta ley, su reglamento general, las resoluciones del Ministerio de Relaciones Laborales y demás disposiciones conexas. (Ley Orgánica de Servicio Público, 2010, p.26)

CAPÍTULO 6 DEL SUBSISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Art. 76.- Subsistema de evaluación del desempeño.- Es el conjunto de normas, técnicas, métodos, protocolos y procedimientos armonizados, justo, transparente, imparcial y libre de arbitrariedad que sistemáticamente se orienta a evaluar bajo parámetros objetivos acordes con las funciones. (Ley Orgánica de Servicio Público, 2010, p.28)

La evaluación se fundamenta en indicadores cuantitativos y cualitativos de gestión, encaminados a impulsar la consecución de los fines y

propósitos institucionales, el desarrollo de los servidores públicos y el mejoramiento continuo de la calidad del servicio público prestado por todas las entidades, instituciones, organismos o personas jurídicas. (Ley Orgánica de Servicio Público, 2010, p.36)

Art. 78.- Escala de calificaciones.- El resultado de la evaluación del desempeño se sujetará a la siguiente escala de calificaciones: a) Excelente; b) Muy Bueno; c) Satisfactorio; d) Regular; y, e) Insuficiente. En el proceso de evaluación la servidora o servidor público deberá conocer los objetivos de la evaluación, los mismos que serán relacionados con el puesto que desempeña. (Ley Orgánica de Servicio Público, 2010, p.37)

6.9.2 Norma Técnica de Calificación de Servicios y Evaluación de Desempeño

En el trabajo de titulación se utilizara una evaluación de desempeño que todas las empresas públicas utilizan, ya que están regidos por la normativa y reglamento Público, esta evaluación será aplicada y dirigida a los trabajadores que se encuentren en cargos directivos para ver mediante manera cuantificable el nivel y puntuación de desempeño laboral cumpliendo claramente con los criterios de inclusión establecidos.

El Ministerio de Trabajo crea los formatos generales para la utilización de evaluación de desempeño y estos son manejados en todas las empresas públicas para medir el desempeño de los trabajadores.

A continuación se describirán los artículos pertinentes para la aplicación de la Evaluación de Desempeño:

Art. 124 de la Constitución Política de la República, en su inciso segundo prescribe, que la ley garantizará los derechos y establecerá las obligaciones de los servidores públicos, regulará su ingreso, estabilidad, evaluación, ascenso y cesación. (*Norma Técnica De Calificación De Servicios y Evaluación De Desempeño*, 2008, p.1).

La LOSCCA, en los artículos del 83 al 88: Norma la evaluación del desempeño de los servidores públicos en función de los fines institucionales, para lo cual define objetivos, ámbito, periodicidad, variables y escala valorativa. (*Norma Técnica De Calificación De Servicios y Evaluación De Desempeño*, 2008, p.1).

Art. 3.- Del Subsistema de Evaluación del Desempeño.- La evaluación del desempeño consiste en un mecanismo de rendición de cuentas programada y continua, basada en la comparación de los resultados alcanzados con los resultados esperados por la institución, por las unidades organizacionales o procesos internos y por sus funcionarios y servidores, considerando las responsabilidades de los puestos que ocupan. El fin de la evaluación del desempeño será que la institución, las unidades o procesos internos y sus funcionarios y servidores, tengan una visión consensuada y de conjunto que genere condiciones para aplicar eficientemente la estrategia institucional, tendiente a optimizar los servicios públicos que brindan los funcionarios y servidores; y volverlos más productivos, incrementando al mismo tiempo la satisfacción de los ciudadanos. (*Norma Técnica De Calificación De Servicios y Evaluación De Desempeño*, 2008, p.2).

6.10 La relevancia de la Inteligencia Emocional en Cargos Directivos

Es importante mencionar que la inteligencia emocional y las descripciones de la competencias que van ligadas con el desempeño laboral de los trabajadores, el componente emocional nunca se puede dejar de lado. Por eso en los cargos directivos es relevante la inteligencia emocional ya que el pensamiento estratégico va ligado a la obtención de resultados, la capacidad de liderar va ligado a los cambios, y por último las habilidades de comunicación y socialización pueden verse latentes en todos los perfiles de líder. La inteligencia emocional influye en el éxito a la hora de relacionarse con los compañeros en un ámbito laboral, el saber solucionar conflictos, tomar buenas decisiones y manejar de manera adecuada las emociones influirá en el

desempeño laboral contribuyendo positivamente diferentes aspectos. (Brackett, Rivers & Salovey citado en Rodríguez, 2015, p.26)

Según Rodríguez (2015, pp.25-26) el rol de la inteligencia emocional en el liderazgo es como un proceso de influencia social, que maximiza los esfuerzos de los demás hacia el logro de una meta, además la inteligencia emocional permite identificar, evaluar y controlar las emociones de uno mismo y de los demás, así como la capacidad de poder motivarlos y cooperar.

Los cargos directivos tienen el poder de influir en otros, dentro de las organizaciones es importante mantener emociones o actitudes positivas, para que las personas se sientan motivadas, esto ayuda a que sus subordinados aumenten su rendimiento y tengan mayor aceptación al cambio, muchas veces el éxito de la organización depende de la capacidad del líder que tiene para gestionar adecuadamente. (The Emotional Intelligence Quick Book: Everything You Need to Know to Put Your Eq to Work citado en Rodríguez, 2015, p.27).

Siendo más concretos, afirman que la inteligencia emocional representa el 60% del éxito laboral de cada individuo, independientemente de cuál sea su empleo. Es decir, el 60% de su éxito laboral ha sido logrado gracias a su inteligencia emocional. Asimismo, dando continuación a la muestra de todas las personas que fueron estudiadas, encontraron que el 90% de los altos y medios cargos tenían una alta inteligencia emocional, mientras que tan solo el 20% de los cargos bajos la tenía. (The Emotional Intelligence Quick Book: Everything You Need to Know to Put Your Eq to Work citado en Rodríguez, 2015, p.27)

6.11 Tipo de Competencias en Cargos Directivos

Según la UNITED STATES CORE COMPETENCIES estas deberían ser las competencias a nivel directivo donde menciona a diferentes competencias que van ligadas totalmente con la inteligencia emocional, y de igual manera le da el mismo nivel de importancia a las competencias técnicas y conductuales.

Tabla 1

United States Core Competencies

ÁMBITO DE COMPETENCIA				
ATRIBUTOS PERSONALES	RESULTADOS	MANEJO DE PERSONAS	RELACIONES	HABILITADORES DE NEGOCIO
Mostrar Resiliencia y Coraje	Mostrar Resultados	Administrar y Desarrollar personas	Comunicación Efectiva	Finanzas
Actuar con Integridad	Planificar y priorizar	Inspirar Dirección y Propósito	Compromiso hacia el Cliente	Tecnología
Autoadministrarse	Análisis y Resolución de Problemas	Optimizar Resultados del Negocio	Trabajo en Equipo/Colaboración	Gestión de Adquisiciones y Contratos
Valorar la diversidad	Demstrar Responsabilidad/Rendir Cuentas	Gestionar la Reformas y el Cambio	Influencia y Negociación	Gestión de Proyectos

Niveles				
1 Básico	2 Intermedio	3 Experto	4 Superior	5 Altamente Superior

Tabla 2

United States Core Competencies

ECQ1	ECQ2	ECQ3	ECQ4	ECQ5
LIDERAR EL CAMBIO	LIDERAR PERSONAS	ORIENTACIÓN A RESULTADOS	PERSPICACIA FINANCIERA	CONSTRUCCIÓN DE COALICIONES
Habilidad de manejar el cambio estratégico, entre la organización y hacia fuera de ella, para alcanzar las metas organizacionales. Implica el establecimiento de una visión organizacional y la implementación de un entorno en continuo cambio.	Habilidad de Liderar Personas hacia el logro de la misión, visión y objetivos organizacionales. Implica el desarrollo de un entorno inclusivo, que fomenta y estimula el desarrollo de otros, facilita la cooperación y el trabajo en equipo y respalda la resolución de conflictos.	Habilidad de alcanzar las metas organizacionales y las expectativas de los usuarios/clientes. Implica tomar decisiones que produzcan resultados de alta calidad e impacto al aplicar conocimiento tecnológico, análisis de problemas y riesgos calculados.	Habilidad de administrar recursos financieros, de personal, recursos de información de forma eficiente	Habilidad de construir coaliciones internas y con otras agencias Federales, Gobiernos Estatales y Locales, Organizaciones sin fines de lucro, Empresas Privadas, Gobiernos Extranjeros u Organizaciones Internacionales, para lograr metas comunes
Compuesta por: Creatividad e Innovación Conciencia del Entorno Externo Flexibilidad Resiliencia Pensamiento Estratégico Visión	Compuesta por: Manejo de Conflictos Apalancamiento de la Diversidad Desarrollo de Otros Desarrollo de Equipos de Trabajo	Compuesta por: Responsabilidad (rendición de cuentas) Servicio al Usuario/Cliente Decisión Emprendimiento Resolución de Problemas Credibilidad Técnica	Compuesta por: Gestión Financiera Gestión de Capital Humano Gestión Tecnológica	Compuesta por: Creación de Sociedades Astucia Política Influencia/Negociación

6.12 Competencias utilizadas en el Sector Público para la Aplicación de Evaluaciones de Desempeño

Las competencias que se manejan en las empresas públicas son transversales es decir se comparten para todos los trabajadores de la organización, sean cargos directivos, ejecutivos y operativos, cada Servidor Público elige las competencias que debe tener a Nivel Alto, Medio o Bajo. Son 34 competencia técnicas y 8 competencias conductuales manejadas por el Sistema Público.

6.13 Teorías Sobre La Inteligencia Emocional De Goleman

Según Goleman citado en Araujo & Guerra (2007, pp.6-7) menciona a cinco aptitudes básicas estas determinan el dominio de las aptitudes sociales.

Auto-conocimiento: Saber qué se siente en cada momento y utilizar esas preferencias para orientar la toma de decisiones.

Autorregulación: Manejar las emociones de modo que faciliten las tareas entre manos, en vez de estorbar.

Motivación: Utilizar las preferencias más profundas para orientarnos y avanzar hacia los objetivos.

Empatía: Percibir lo que sienten los demás, ser capaces de ver las cosas desde su perspectiva.

Habilidades Sociales: Manejar bien las emociones en una relación e interpretar adecuadamente las situaciones y las redes sociales.

7. Hipótesis

7.1 Planteamiento de Hipótesis

- Un buen nivel de inteligencia emocional influye de manera positiva en el desempeño laboral.

8. Metodología del estudio

8.1 Tipo de diseño y enfoque

El enfoque de la presente investigación es cuantitativo ya que se aplicará un método de evaluación y un test que están validados y baremados en una versión española que posee adecuadas propiedades psicométricas. Para medir la inteligencia emocional se aplicará el test llamado TMMS-24 (Trait Meta – Mood Scale) de Salovey y Mayer. Según Rey & Extremera (2014, p.88) este test permite evaluar la capacidad que tienen las personas para prestar atención a los estados de ánimo y emociones de sí mismos como de los demás, éste es uno de los instrumentos más utilizados para medir la inteligencia emocional ya que proporciona un indicador que se basa en la inteligencia emocional percibida (IEP).

Para medir el desempeño laboral se utilizará el Método de Evaluación por Ponderación de Factores, consiste en un análisis de características generales del desempeño laboral a las que se les denomina factores y se desglosan los

mismos en categorías a los cuales se les asigna una puntuación, por último se calificara el rendimiento de los cargos directivos, mediante la asignación de categorías las cuales se subdividen en: excelente, muy bueno, bueno, regular y deficiente. (Manual de Evaluación del Desempeño de los Empleados del Consejo Nacional de la Judicatura, 2009, p.1)

El alcance es correlacional ya que miden dos o más variables y se pretende ver si están relacionadas la una con la otra, en este caso es la inteligencia emocional y el desempeño laboral, donde se va a medir el grado de relación que existe entre esas dos variables.

El diseño a utilizar es el diseño No-experimental +transversal ya que es una investigación que se realiza sin la manipulación deliberada de las variables, trata de un estudio que no hace variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Y será también un diseño transversal ya que solo serán datos recolectados en un tiempo específico de 4 meses, donde el propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un determinado tiempo.

8.2 Muestreo / participantes

La muestra escogida para la investigación será dirigida a los cargos directivos que sean hombres y aproximadamente se realizarán los test a 30 o 40 personas, de una empresa pública que trabajen un año o más de un año en la institución y su trabajo sea a tiempo completo.

La muestra ha sido establecida en base a los siguientes criterios de inclusión y exclusión:

Tabla 3

Criterios de inclusión y exclusión

CRITERIOS DE INCLUSIÓN	CRITERIOS DE EXCLUSIÓN
Hombres de 30 a 45 años.	Que estén en terapia psicológica.
Que ocupen un cargo Directivo o sean Gerentes.	Que padezcan de alguna enfermedad crónica diagnosticada.
Que estén más de un año dentro de la organización.	Que estén tomando medicamentos.
Que se encuentren un año o más de un año en la posición de Gerente.	Que se encuentren en vacaciones.

8.3 Recolección de Datos / Herramientas a utilizar

Tabla 4

Descripción de herramientas

Herramienta	Descripción	Propósito
TMMS-24	Según Rey & Extremera (2014, pp.88-92) TMMS-24 está basada en el Trait-Meta Mood Scale (TMMS) creada por el grupo de investigación Salovey y Mayer en 1997. La escala original es una	Según Rey & Extremera (2014, pp.88-92) la TMMS-24 tiene como propósito evaluar dimensiones claves, que van ligadas a la inteligencia emocional y relaciones interpersonales, por ende su objetivo es establecer la comprensión y percepción de lo siguiente: 1. Percepción emocional: Cuando el individuo es capaz de sentir y expresar los sentimientos en una forma adecuada.

<p>escala rasgo que evalúa el metaconocimiento de los estados emocionales. Este test ya ha sido validado y baremado en España además posee adecuadas propiedades psicométricas. La confiabilidad interna del instrumento es de 0,95 (95%) y demuestra una buena validez de constructo. Además el instrumento de medición de la inteligencia emocional, que tiene una duración de 10 minutos, está integrado por 24 ítems y compuesto por tres dimensiones: Atención a los propios sentimientos,</p>	<p>2. Comprensión de sentimientos: Se da cuando el individuo conoce bien sus propios estados emocionales.</p> <p>3. Regulación emocional: Cuando una persona es capaz de regular sus estados emocionales correctamente.</p>
---	---

	Claridad emocional y Reparación de las emociones.	
Método de Evaluación por Ponderación de Factores	<p>“Conforme a este método, el desempeño de cada empleado será evaluado con los factores que se describen a continuación:</p> <p>a) Planeamiento y Organización: Habilidad para planificar, organizar y proyectar las actividades y recursos, siguiendo un proceso ordenado en su ejecución.</p> <p>b) Responsabilidad Cualidad que tiene la persona de cumplir con exactitud y seriedad sus funciones y compromisos laborales, demuestra esfuerzo,</p>	<p>Según el Manual de Evaluación del Desempeño (2009, pp.14-15) el propósito de este método es poder calificar de manera más exacta el desempeño del personal en este caso a nivel directivo y poder ponderar mediante números el rendimiento del trabajador, se han definido cinco categorías al obtener los resultados, las cuales se presentan y describen a continuación:</p> <p>Excelente: Su actuación alcanza y sobrepasa las metas, la calidad del trabajo es excelente.</p> <p>Muy Bueno: Empleados que generalmente alcanzan las metas, frecuentemente exceden las expectativas de su rendimiento, su desempeño es más del esperado en muchas actividades; y la calidad de su</p>

<p>dedicación y preocupación por el trabajo.</p> <p>c) Productividad: Capacidad de generar resultados con la calidad esperada y en el tiempo oportuno, a fin de lograr los objetivos y metas propuestas.</p> <p>d) Toma de Decisiones: Habilidad para analizar y elegir alternativas de solución, prácticas acertadas; para resolver situaciones de diversa complejidad en el desarrollo del trabajo.</p> <p>e) Trabajo en Equipo: Capacidad para desarrollar actividades en conjunto y obtener resultados como grupo; trabajar de forma coordinada y</p>	<p>trabajo es muy bueno.</p> <p>Bueno: Cumple en forma aceptable las funciones y actividades, buenas relaciones de trabajo con sus compañeros; su desempeño y la calidad de trabajo es aceptable. Necesita mejorar y poner esfuerzo adicional para mejorar su desempeño laboral.</p> <p>Regular: Empleado cuyo desempeño no es satisfactorio, no alcanza el nivel esperado en la mayoría de actividades. No tiene la capacidad, el conocimiento ni la experiencia para el desempeño del puesto de trabajo. Requiere constante supervisión.</p> <p>Deficiente: Empleado con desempeño insatisfactorio, no cumple con las metas programadas, su calidad de trabajo es inaceptable. No tiene la capacidad, conocimiento, ni la experiencia para el desempeño del puesto de trabajo.</p> <p>Se utilizará el mismo modelo de evaluación de desempeño porque es para una empresa pública y estas evaluaciones son aplicadas en toda Empresa Pública ya que el Ministerio de Trabajo las proporciona y la ley ordena</p>
--	--

<p>con la disposición de realizar labores adicionales o fuera de la jornada ordinaria.</p> <p>f) Liderazgo: Habilidad para influir en el personal, dar instrucciones y conducir exitosamente las actividades del grupo, hacia el logro de los objetivos fijados.” Tiene una duración de 10 a 15 minutos. (Manual de Evaluación del Desempeño de los Empleados del Consejo Nacional de la Judicatura, 2009, pp.12-13)</p>	<p>implementar esta evaluación de desempeño, por ende servirá para ligar esta evaluación con el test de inteligencia emocional.</p>
---	---

8.4 Pre-validación del Instrumento.

La Pre-validación del Instrumento es un proceso importante ya que se realiza un estudio en la cual se ve si los test a utilizar en este trabajo de titulación son confiables y válidos. Como ya se ha mencionado anteriormente el test elegido es el TMMS-24 y la evaluación de desempeño que sigue el modelo de

calificación de la Judicatura otorgado por el Ministerio de Trabajo para la evaluación de cargos directivos de una empresa pública de Quito. Cabe recalcar que todas las instituciones públicas utilizan este modelo para la evaluación del desempeño.

Será útil para el trabajo de titulación ya que mediante estos dos tests cuantitativos se podrá realizar la correlación entre la inteligencia emocional y el desempeño de los trabajadores observando que a mayor inteligencia emocional mejor desempeño laboral tendrán los líderes en un cargo directivo.

Como parte de la valoración y confiabilidad del TMMS-24, se evaluó la estabilidad del instrumento mediante la estandarización realizada por la empresa Nexos Talent, además ha quedado comprobado mediante los diferentes estudios que este test arroja resultados con una confiabilidad del 95% y mide de manera cuantitativa el nivel de inteligencia emocional mediante tres dimensiones claves las cuales son: Percepción emocional, comprensión de sentimientos y regulación emocional. La interpretación es de manera sencilla y dependerá de la sinceridad con la que haya respondido el participante. Igualmente las preguntas son comprensibles, son datos factibles de recoger y su valoración es de manera fácil y rápida, aunque su origen fue en Estados Unidos su uso es totalmente libre y está traducida a diferentes idiomas. Se puede aplicar a cargos directivos, ejecutivos, medios y operativos.

La evaluación de desempeño es otorgada por el Ministerio de Trabajo igualmente es de uso libre y está estandarizada y validada en Ecuador ya que cumple con la Normativa impuesta para las Empresas Públicas, su aplicación es rápida y sus resultados son cuantitativos ya que es mediante una ponderación de factores, su uso es libre ya que es descargable para todas aquellas personas que tengan acceso a internet y entren a la página del Ministerio de Trabajo, por ende ya están validadas y sus resultados son comprobables, determinando diferentes competencias a cada Nivel.

Para la pre- validación del instrumento fue realizada por un panel de expertos en este caso se eligió tres docentes con la ayuda de la tutora Silvia Ordoñez de la Universidad de las Américas con los cuales se conversó previamente para

ver si estarían de acuerdo en formar parte del panel de expertos, y así se pueda hacer la revisión de los dos instrumentos a utilizar en esta investigación.

Se mandó a cada uno de los profesores vía e-mail el título del proyecto, la pregunta de investigación, los objetivos, el test de inteligencia emocional y la evaluación de desempeño con sus respectivas escalas y explicaciones. Se eligió a los docentes, Arturo Muñoz, Mauricio Muñoz y Fausto Vinicio Jácome ya que son conocedores de la materia, también se les explicó con los tests de manera impresa lo que se realizará en este trabajo de titulación y cuáles son las estandarizaciones de los tests.

Cada profesor analizó y realizó sus comentarios respectivos para la validación de los instrumentos, revisaron y aceptaron que los tests son viables para su utilización, posteriormente se realizó una reunión donde cada uno firmó la autorización y la solicitud pertinente para la pre- validación de los instrumentos, quedando todos de acuerdo sobre la viabilidad de los tests.

- Ver Anexo

8.5 Procedimiento

El presente trabajo de titulación será realizado en una Empresa Pública de Quito que tiene más de 900 empleados, se utilizará el test como herramientas de medición de la inteligencia emocional y el desempeño, se aplicará los test a los cargos directivos que sean hombres de 30 a 45 años.

La autorización será otorgada por la Coordinación General de la empresa y los contactos serán directamente con los trabajadores, se les explicará todo con anterioridad de manera colectiva, en una sala de juntas, se irán dando las indicaciones y directrices, para que voluntariamente las personas que quieran participar entiendan de qué se trata el proyecto.

Una vez que ya tenemos a los participantes, los test serán aplicados de manera individual dentro de la empresa, viendo la disponibilidad de tiempo de cada participante, es importante mencionar que previamente se les hará firmar un consentimiento para que sepan que sus respuestas serán utilizadas con

finés académicos, y también los resultados obtenidos serán compartidos con los miembros que participen en el proyecto.

Se dará un refrigerio a cada participante cuando haya culminado la aplicación de los test, como muestra de agradecimiento por su colaboración. Es relevante mencionar que uno de los incentivos radica en la importancia del por qué se realizará esta investigación de manera que los participantes comprendan el beneficio que obtendrán al participar en el proyecto.

La devolución de los resultados será entregada de manera individual, a todos aquellos que han participado en la realización de los test descritos anteriormente y aquellos que requieran, se hará una pequeña reunión con la persona explicando lo que se ha obtenido y de qué manera le podría beneficiar tener estos resultados, para potenciar su desempeño en el ámbito laboral y también se realizará una devolución para las autoridades del proyecto final.

8.6 Tipo de Análisis

Las herramientas a utilizar son test que miden la inteligencia emocional y el desempeño laboral son métodos cuantitativos ya que se va a ponderar y se obtendrán resultados estadísticos mediante el SPSS para ver cómo se ven correlacionadas entre sí, se va a resumir y organizar de manera exacta, evaluando e interpretando la información numérica. (Pineda & Alvarado, 2008, p.191)

Además la técnica estadística que se va a utilizar es el SPSS porque es una herramienta de análisis estadístico en el cual existe una amplia distribución gráfica y análisis comparativos para determinar los índices de cada variable, su aplicación es más utilizada en el cálculo estadístico orientado al estudio social y de mercado, este paquete informático es adaptado a Windows y tiene una gran capacidad para trabajar con bases de datos extensas. (Invadin, 2009, pp. 2-3)

9. Viabilidad

En el aspecto de viabilidad se observa a continuación la factibilidad de realizar el estudio en relación al tiempo y a los recursos disponibles: financieros, humanos, materiales. Como primer punto tenemos:

• Acceso al grupo de estudio

La idea se inició ya que al trabajar en una Institución Pública surgió el interés sobre cómo se podría potenciar la inteligencia emocional de los trabajadores, se conversó directamente con el Director de Talento Humano del Senescyt para plantear la idea sobre un trabajo de titulación en los cargos directivos, la persona anteriormente mencionada se mostró realmente accesible

al proyecto, por ende supo manifestar la disposición a colaborar con el estudio y decirle a personas conocidas que ocupan de igual manera cargos directivos dentro del Senescyt, justamente en el periodo de trabajo se estaban realizando evaluaciones de desempeño con lo que se podría asociar a la inteligencia emocional para ver su correlación, se habló con los Coordinadores Analistas y Asistentes de Talento Humano del Senescyt para solicitar su ayuda igualmente mostraron toda su disposición y se consiguió que participará en la investigación más de 30 personas, ya que el proyecto no es aplicable su ayuda fue muy valiosa para recabar información y avanzar con el proyecto propuesto.

• Disponibilidad de tutor académico

Mi tutora es la docente Silvia Ordóñez se mostró totalmente dispuesta a ayudarme me apoyó incondicionalmente y dio su valiosa opinión respecto a mi trabajo de titulación, corrigió y respondió a todas mis dudas, las reuniones se dieron algunas de manera presencial y otras de manera virtual, nos comunicamos constantemente para ver que se podría modificar en el proyecto y poder mejorarlo, además hubo una buena predisposición de principio a fin con la finalidad de colaborar y aportar con sus conocimientos.

• Disponibilidad de recursos

Los costos del estudio no fueron elevados se utilizó alrededor de \$50 USD para solventar gastos como transporte para pedir las autorizaciones pertinentes en cada empresa, copias de libros que necesitaban constantemente para complementar el trabajo de titulación, alimentación, Impresiones del proyecto, cabe recalcar que estos gastos fueron solventados por mi persona en todo el transcurso de la investigación.

•Limitaciones

En cuanto a las limitaciones fue bastante complicado conseguir las autorizaciones para la realización de la investigación ya que las entidades públicas tienen bastantes restricciones según la normativa.

Además se dificulta mucho el reunir a todas las personas y más cuando se trata de cargos directivos.

La investigación hace que las personas tengan un cierto temor a dar respuestas ya que piensan que podría traer dificultades a su trabajo.

Es importante mencionar que otra limitación es la disponibilidad de tiempo ya que al tratar con personas que tienen cargos directivos constantemente tienen reuniones o salen de vacaciones por ende se dificulta la obtención de información.

- **Sugerencias o recomendaciones**

Se debe tener una guía ya preestablecida para el trabajo de titulación y que la facultad no realice cambios a último momento, además dar mayor disponibilidad de tiempo a los estudiantes para la realización de sus proyectos porque conseguir las autorizaciones y realización de tutorías es bastante complicado. Por último se debería realizar un seguimiento continuo no por parte de un solo tutor sino de varios.

10.Aspectos Éticos

10.1 Consentimientos o Asentimientos Informados

Se realizará un formato de consentimiento informado que será entregado a los participantes de cada estudio, ya que se va a trabajar con personas que son mayores de edad, donde se pedirá su consentimiento para la utilización de los datos obtenidos y su autorización para la realización de los test.

- Ver Anexo

10. 2 Tratamiento de la información

Los resultados y la información adquirida va ser totalmente confidencial y anónima, cabe recalcar que la información será utilizada con fines académicos y solo los miembros del equipo y el tutor institucional conocerán sobre los datos obtenidos. Donde también se comprometen a guardar absoluta discreción.

Se podrá romper la confidencialidad si la persona o las personas que están a su alrededor corren peligro o se ven perjudicadas de manera grave.

El uso de test tendrá la debida autorización del autor y se las utilizara solamente con la autorización pertinente, para ser aplicada a los participantes de la empresa, en caso de que los instrumentos que se utilicen en el estudio, estén estandarizados en Ecuador se dará a conocer la autorización pertinente de la estandarización.

De acuerdo al literal No. 13 del Reglamento de titulación de la Universidad de las Américas, la investigación será propiedad intelectual de la universidad, por lo tanto la publicación de resultados está a su cargo también y la información estará en la base de datos de la Universidad pero utilizada con fines académicos.

Los resultados serán entregados al participante de manera individual y si la empresa lo requieren también los resultados serán compartidos con la máxima autoridad para indicar la validez de la investigación realizada, claramente con permiso del participante.

10.3 Autorreflexividad

Al estar estudiando Psicología Organizacional me he dado cuenta que muchas veces en el área de Recursos Humanos, se encuentran diferentes carreras que

son más administrativas y se ha visto como prioridad ser más objetivos a la hora de manejar el personal, por ende uno de los prejuicios que he logrado observar es que a los trabajadores muchas veces los dejan a un lado como personas y solo los motivan con un salario elevado o compensaciones monetarias, pero nunca se ve más allá y tampoco el comportamiento, emociones y sentimientos cuentan.

Para mí como estudiante de Psicología Organizacional me llamó mucho la atención, que se hable de todo tipo de habilidades e inteligencias, pero una inteligencia que se ha dejado de lado es la inteligencia emocional, por eso empecé a estudiar un poco más sobre qué era y cómo beneficia a la persona, tiempo después me he dado cuenta que las relaciones interpersonales, emociones y comportamientos nos acompañan día a día y más en nuestro trabajo que pasamos la mayoría de tiempo, muchas veces se puede tener mayor conocimiento, pero si tienes la capacidad de entender a los demás y saber manejar las emociones propias, puedes lograr muchas más cosas, igualmente el tener un buen clima y poder relacionarte con los demás te mantiene motivado y hace que tu desempeño y rendimiento sea mejor.

Me llamo mucho la atención estudiar a los cargos directivos ya que ellos toman decisiones y manejan a su personal para el cumplimiento de metas, además si tienes un buen líder, tu equipo y área puede llegar a ser la mejor y cumplir las metas establecidas fomentando el respeto, comunicación y entendimiento entre las personas, pero si tenemos a un líder que sabe muchas cosas pero no sabe cómo expresar sus emociones ni transmitir cosas positivas el resultado no será el mismo en su área de trabajo. Esta investigación me ha permitido entender que cuanto más compleja sea la actividad laboral, más necesaria es la inteligencia emocional para tener un mejor desempeño por eso los cargos directivos son un ejemplo perfecto para potenciar su inteligencia emocional.

10.4 Consecuencia de la Investigación

Este proyecto de investigación intenta responder diferentes interrogantes que tienen que ver con las emociones, sentimientos y comportamientos que

influyen en el desempeño laboral. Pero existen posibles consecuencias que se podrían presentar a la hora de realizar los test y dar a conocer los resultados.

- Si se observa que el desempeño del trabajador no es el adecuado puede existir una disconformidad entre lo que reflejan los resultados y lo que piensa la persona.
- Puede ser que al dar a conocer los resultados, la empresa observe que tiene trabajadores que tienen un rendimiento deficiente y pueden haber despidos.
- La persona puede darse cuenta que no tiene una buena inteligencia emocional y su trabajo no es el adecuado con su grupo de trabajo, afectando su sensibilidad y sus relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo.
- Puede haber renuncias al cuestionarse sobre su desempeño.

Una estrategia que se podría utilizar para minimizar alguna de estas consecuencias sería manejar con extremo cuidado y discreción la información y a la hora de la devolución de resultados tener cuidado al utilizar cualquier palabra que pueda herir la sensibilidad del participante, igualmente explicar que el proyecto va a ayudar a que se refuerce diferentes competencias y habilidades en la persona.

Igualmente la retroalimentación debe responder a las dudas del participante para que no exista discrepancia en la devolución de resultados, también hay que explicar que los métodos utilizados son validados, pero no son los únicos métodos de evaluación del desempeño, ni de inteligencia emocional, por ende los resultados arrojan diferentes realidades, mientras que otros test miden otras habilidades, pero en este caso si el resultado no fuera satisfactorio, en el proyecto de investigación se han medido otras categorías por ende el trabajador no debería sentirse afectado con los resultados obtenidos.

También se podría incluir algunas recomendaciones para la que la empresa pueda aplicar en un futuro y se sugiere que los datos se den de forma colectiva y anónima para no afectar a los trabajadores.

10.5 Devolución de resultados.

Los resultados serán entregados directamente a los participantes de manera individual primero se realizará una socialización sobre lo que se realizó y cómo empezó el proyecto y se explicará también cómo fue avanzando el trabajo de titulación, ya que esta Investigación no es aplicable se les explicara lo que se intentó realizar y cuál era el objetivo de la misma dando así resultados tentativos.

La devolución de resultados como se indica en el calendario se realizará el mes de Diciembre dependiendo de la disponibilidad de tiempo de cada uno de los participantes desde el día Jueves 1 de Diciembre de 2016 hasta el Lunes 20 de diciembre de 2016, que son los días laborables para la Institución Pública en este mes.

10.6 Autorización para uso de tests.

El test psicométrico de inteligencia emocional TMMS-24 como se puede ver vía internet es de uso libre fue escrito por Salovey & Mayer. La Consultora de Desarrollo Organizacional Nexos Talent- EFH Ecuador ofrece y utiliza diferente Pruebas Psicométricas para la medición de comportamiento, inteligencia, Personalidad, inteligencia emocional y competencias a niveles directivos, medios y operativos. Por lo que al revisar la Consultora tiene el derecho de comercialización del TMMS-24 claro que con algunas modificaciones, donde los parámetros y el reporte final son interpretados de manera inmediata vía internet, obteniendo una escala gráfica exacta sobre los resultados obtenidos. Ya que la prueba es de manera virtual, en este caso se utilizó el test TMMS-24 como un test escrito, por ende a los participantes de un proceso se les envía vía correo electrónico. El Gerente General de la Consultora de Recursos Humanos autorizo la utilización de este test con fines académicos

La evaluación de desempeño es realizada en Ecuador por el Ministerio de Trabajo su estandarización es realizada de igual manera en Ecuador, también

es de uso libre ya que al ingresar a la página web del Ministerio de Trabajo y ver los formatos automáticamente la evaluación de desempeño es descargable para su utilización. Esta es una evaluación de 360°, y muy fácil de entender y de tomar. Los resultados que arroja es por medio de una ponderación de factores, ya que todas las Empresas Públicas utilizan esta evaluación de desempeño, la autorización para su uso fue otorgada por el Senescyt, se pidió la autorización al Director de Talento Humano ya que pertenece a una institución pública importante además la investigación va dirigida a esta empresa pública y se utilizará la evaluación de desempeño establecida.

- Ver Anexo

10.7 Derechos de autor.

En el literal No. 13 del Reglamento de titulación de la Universidad de Las Américas, sobre la propiedad intelectual, en el cual se señala: La propiedad intelectual de los trabajos de titulación pertenece a la Universidad. En casos extraordinarios en los que el o los estudiantes tengan razones para solicitar que la propiedad intelectual les pertenezca, deberán solicitarlo directamente a su Decano o Director, quien tratará el tema con la Vicerrectoría y la Dirección de Coordinación Docente. Se comunicará la respuesta al solicitante a más tardar dentro de los 30 días siguientes a su requerimiento. Los trabajos de titulación, de aceptarse el requerimiento del estudiante, serán tratados como secreto comercial e información no divulgada en los términos previstos en la Ley de Propiedad intelectual.

11. Análisis de Estrategias de Intervención

Según el artículo realizado por Teijido (2010, pp.37-41) menciona que algunas actividades para desarrollar la inteligencia emocional es mediante la planificación de actividades planteando objetivos a corto plazo, menciona que dentro de las Organizaciones se debe incluir contenidos relativos, habilidades sociales y resolución de conflictos. Se propone programas de intervención efectivos que traten contenidos propios de la IE una de las estrategias propuestas por esta investigación es contar con distintos profesionales que

tengan formación previa sobre la educación emocional estos pueden ser un Psicólogo o un Orientador que utilice un método de intervención, técnicas adaptadas y dirigidas para cada contexto. Menciona tres actividades una de ellas es EL JUEGO DE ROL que es utilizada como una técnica para la adquisición de inteligencia emocional éstas son dirigidas a líderes de la organización y ayuda a comprender de mejor manera el rol que cumple la otra persona y como esta se ve influida por las decisiones de otros. La siguiente actividad SABER EXPRESAR Y CONTROLAR LAS EMOCIONES es bastante efectiva y sencilla ya que desarrolla el autoconocimiento mediante preguntas y el sentimiento de empatía mediante el reconocimiento de emociones propias que influyen en su entorno y que reconozcan las emociones negativas para que sepan expresarlas. Y por último tenemos VISUALIZAR EL ÉXITO esta actividad ayuda a promover una visión a futuro determinando sus prioridades y desarrollando la influencia personal.

Esta estrategia de intervención es aplicable al contexto Ecuatoriano ya que las actividades mencionadas anteriormente se las realiza por medio de preguntas donde la persona realiza un ejercicio de introspección y se pueden hacer de manera grupal o individual, para fortalecer ciertos aspectos que influyen en la inteligencia emocional.

Según Pozo (2013, pp.63-70) en su Plan de Maestría plantea algunas estrategias de intervención enfocándose en la inteligencia emocional y el liderazgo esta Maestría fue realizada en Ecuador así que es totalmente aplicable a nuestro contexto. En esta investigación igualmente se realiza una correlación entre dos variables intentando demostrar la eficiencia que tiene tener un elevado nivel de IE y Liderazgo para los trabajos en equipo, mediante los resultados se demuestra que para lograr un buen desempeño laboral es necesario que el líder tenga una buena inteligencia emocional. Como plan de desarrollo se propone la creación de EQUIPOS EFECTIVOS tomando como eje principal la capacitación constante, comunicación, trabajo en equipo, ética y equilibrio familia - trabajo.

Según Pozo (2013, pp.69-70)

Dentro de lo que es inteligencia emocional se desea tratar temas como: Autoconocimiento, manejo de emociones, canalización de emociones, creencias limitadoras o potenciadoras, actitud positiva, manejo de resistencia al cambio, conciencia de uno mismo, autogestión, conciencia social, gestión de las relaciones.

Dentro de lo que es liderazgo se tratará qué es: el liderazgo, líder vs. Jefe, destrezas de dirección, habilidades de delegación, liderazgo personal, liderazgo transformador: influencia idealizada, motivación inspiracional, consideración individualizada, estimulación intelectual.

Según Pozo (2013, pp.71-74) determina ciertas fases como estrategias de intervención existe una fase llamada CAPACITACIÓN AULA la cual consiste en transmitir una gran cantidad de información y datos realizando una socialización sobre lo que se piensa realizar en la capacitación. Después viene la CAPACITACIÓN OUTDOOR la cual consiste en plantear diferentes ejercicios orientados a los temas a tratar y su objetivo es que los empleados asuman compromisos sintiéndose identificados con su empresa asumiendo planes de mejora y que detecten sus puntos débiles o fuertes, esto se realiza al aire libre. Como siguiente fase se propone CAPACITACIÓN E-LEARNING en esta fase se realiza un aprendizaje de manera virtual que no toma mayor tiempo y hay una interacción entre el alumno y un tutor para mejorar los niveles de inteligencia emocional y liderazgo proponiendo alternativas a utilizar dentro de los equipos de trabajo. Y como fase final se realiza una EVALUACIÓN DE APRENDIZAJE evaluando así la conducta y el desempeño de los trabajadores y como ha mejorado en este transcurso del tiempo esta evaluación se la realiza mediante entrevistas y cuestionarios.

En la Maestría realizada por Valdivia (2006, pp.90-99) utiliza instrumentos de medición como el TMMS-24 aunque va enfocada a otro tipo de muestra es muy interesante analizar los resultados obtenidos donde se manifiesta la

confiabilidad y validación del test claramente obteniendo la recomendación y comunicación con los Doctores Salovey & Mayer, los resultados arrojados son coherentes con la propuesta original igualmente propone que los estados afectivos que influyen a emociones positivas van directamente correlacionados con el aprendizaje de estados negativos , por ende se evidencia la importancia de las emociones y sentimientos a la hora de construcción del aprendizaje mediante factores claves como son: confusión, emoción y pensamiento.

En la Investigación Doctoral realizada por Gabel (2005, pp.18-24) manifiesta que algunos investigadores, han dado mayor énfasis a los factores de actitud y comportamiento, en la presente investigación propone diversos modelos que ayudan a obtener resultados claros sobre la inteligencia emocional se mencionara un modelo el cual puede ser aplicable al presente trabajo de titulación ya que aquí entran factores como son: la adaptación cultural, el liderazgo interpersonal, la comunicación grupal, el aprendizaje y el comportamiento gerencial.

Salovey & Mayer citado en Gabel (2005, pp. 13-14) El modelo que se propone como un plan de intervención es el MODELO DE LAS CUATRO- FASES DE INTELIGENCIA EMOCIONAL O MODELO DE HABILIDAD concibe a la inteligencia emocional como una inteligencia que está totalmente relacionada con el procesamiento de información emocional, a través del análisis cognitivo y conducida sobre la base del test psicométrico. El objetivo de este modelo es poder regular y controlar todo tipo de emociones ya sean positivas o negativas con el fin de entender la perspectiva y asimilar las emociones de otros individuos. Este modelo se compone por cuatro etapas de capacidades emocionales en las cuales su construcción se basa sobre las habilidades de la fase anterior. Las capacidades más básicas que se encuentran como primer paso son la percepción e identificación emocional. La segunda fase de habilidades la guía y toma de decisiones. La tercera etapa son las reglas y la experiencia gobiernan el razonamiento acerca de las emociones aquí se encuentra las influencias culturales y ambientales y para finalizar se encuentran

las emociones que son manejadas y reguladas con el fin de producir un crecimiento personal y en los demás. También este método se lo utiliza como un instrumento de medición donde sostiene que la alta gerencia con un elevado nivel de inteligencia emocional son exitosos y tienen una mejor toma de decisiones por ende la capacidad de liderar a un equipo mayor.

Según Pereira (2012, pp.55-57) el plan de intervención que se propone en la presente investigación establece y proporciona herramientas que fomenten el desempeño laboral y la inteligencia emocional aplicando un programa que ayude al desarrollo de los trabajadores dentro de la organización. EL PROGRAMA DE LOS SEIS SOMBREROS es un método que se usa para fomentar el diálogo y la comunicación efectiva. La metáfora de los seis sombreros tiene colores como son: blanco, rojo, negro, amarillo, verde y azul, es de vital importancia que todos lleven el mismo sombrero al mismo tiempo. Para implementar el plan los sombreros tienden a definir un rol, el color da nombre y facilita la imaginación para que cada persona pueda definir su función y su rol. Además la socialización que se realiza entre los trabajadores permite pensar y decir cosas que de otro modo no se podrían pensar ni decir. Existen ciertos valores que se vivencian en el programa aquí se encuentra el de dirigir la atención, la conveniencia, sostener argumentos, establecer las reglas del juego y el simbolismo, cuando se da el diálogo los participantes pueden expresarse de mejor manera diciendo los cambios que les gustaría que la otra persona realizará en su modo o su rol dentro de la empresa.

Las diferentes estrategias de intervención anteriormente mencionadas, ya se han aplicado en diferentes investigaciones, por ende se buscó estudios que se asemejen o sean similares en ciertos aspectos a este trabajo de titulación, se puede decir que la inteligencia emocional y el desempeño laboral están correlacionados entre sí y hay distintas estrategias que se pueden aplicar para potenciar la inteligencia emocional y el desempeño en los trabajadores.

Además se puede decir que para la aplicación de las estrategias de

intervención es necesario que un psicólogo las realice, ya que entiende la implicación que tiene aplicar estas actividades y cómo van a apoyar de manera positiva a cada trabajador igualmente explicando con detalles lo que se busca y cómo se van a realizar las cosas, igualmente es importante mencionar que el seguimiento de estos planes es de vital importancia para ver cómo ha funcionado y como se ha ido mejorando el desempeño y manejo de emociones.

La aplicabilidad en el contexto ecuatoriano es posible ya que muchas de estas investigaciones son realizadas en Ecuador y una en Perú que se asemeja mucho al contexto social de los ecuatorianos, igualmente es relevante recalcar que estas estrategias de intervención se irían modificando para obtener con mayor eficacia resultados positivos que se asemejen con el plan del presente estudio, para conseguir que en un futuro esta investigación pueda aportar al conocimiento propio y de diferentes empresas que buscan potenciar la inteligencia emocional y saber más del tema.

12. Cronograma

Tabla 5

Cronograma de actividades

Actividades	Fecha/mes	Descripción
1. Primer acercamiento con la empresa pública.	23/03/2016	Por motivo de trabajo se empieza a investigar más a fondo fortalezas y debilidades de la empresa pública.
2. Análisis de posibles temas aplicables en la organización.	24/03/2016	Se observa que dentro de la organización que no existe una medición para niveles de inteligencia emocional.
3. Propuesta para la realización del trabajo de titulación.	30/03/2016	Se le comunica y se le propone la realización de una investigación al Director de Talento Humano donde se involucrara los cargos directivos.
4. Se define tema y objetivos que se buscan obtener a	6/04/2016	Se realiza un entregable para que los directivos de la empresa revisen parte de lo que se hará en el trabajo de titulación.

largo plazo dentro de la empresa.		
5. Acercamiento a los posibles participantes.	11/04/2016	Se explica lo que se va realizar con la ayuda de directivos y de talento humano de la empresa pública a posibles candidatos.
6. Se acuerdan horarios dependiendo de la disponibilidad de participantes.	15/04/2016	Los participantes acuerdan horarios para la toma y explicación de la investigación a realizar y se pactan horarios según la disponibilidad de los mismos.
7. Explicación acerca de las evaluación de desempeño y test TMMS-24	20/04/2016	Se explica a los participantes los tests que se van a evaluar y que se va medir con el resultado obtenido.
8. Nos reunimos de manera grupal después del horario de trabajo para la aplicación del test TMMS-24	18/05/2016	Se evalúa a los participantes.
9. Se realiza las evaluaciones de desempeño.	25/07/2016	La evaluación de desempeño es de 90° por ende un cargo superior evalúa al participante en diferentes competencias a niveles directivos.
10. Análisis de resultados	1/08/2016	Se analiza los resultados obtenidos.
11. Consolidado de la información.	15/10/2016	Según los resultados obtenidos toda la información se consolida y se revisa de manera individual los niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral dentro de la empresa pública.
12. Reunión con los participantes.	19/11/2016	Se acuerda un horario de manera individual con cada participante para explicar los resultados obtenidos.
13. Explicación y feedback de resultados.	22/12/2016	En el transcurso de dos semanas se realiza un feedback con los participantes.

14. Reunión con los participantes de manera grupal y talento humano de la empresa pública.	03/01/2017	Se realiza un Focus group para receptar las opiniones de los participantes acerca de la experiencia que tuvieron en la realización del test TMMS-24 y la evaluación de desempeño y que sintieron al ser evaluados.
15. Entregable de la investigación	04/02/2017	Se hace un entregable a las autoridades y participantes de la empresa pública para la revisión de la investigación y los resultados obtenidos.
16. Estrategias de Intervención	20/02/2017	Se propone diferentes estrategias de intervención para la mejora de inteligencia emocional.
17. Seguimiento a los participantes y miembros de la empresa pública	15/03/2017	Se realiza un seguimiento para observar de lo que se propuso que se realizó y que otras estrategias se emplearon para la mejora del desempeño e inteligencia emocional de los trabajadores.

REFERENCIAS

- Araujo, M., & Guerra, M. (2007). Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en las Instituciones de Educación Superior Públicas. *Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 4(2), 132-147. Recuperado de <https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjB1oDB19bNAhXCOSYKHbOAB-UQFgglMAE&url=https%3A%2F%2Fdiagonalnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F3218188.pdf&usg=AFQjCNHzIsVJNKIFpO5U9aAFIxZOplpw&sig2=zlyPLgowB3CVAO539NwflA&bvm=bv.126130881,d.dmo>
- Cubillos, B., Velázquez, F., & Reyes, M. (2014). Plan de mejoramiento de variables del clima organizacional que afectan al desempeño laboral en una entidad del Estado. *Elsevier*. 5(10), 69-73. Recuperado de doi: 10.1016/S2215-910X(14)70012-6
- Flores, D. (2015). *Importancia de la inteligencia emocional en las organizaciones*. Ensayo. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/importancia-de-la-inteligencia-emocional-en-las-organizaciones-ensayo/>
- Gabel, R. (2005). *Inteligencia Emocional Perspectivas y aplicaciones ocupacionales*. (Investigación Doctoral). Universidad ESAN Perú. Recuperado de <http://www.esan.edu.pe/publicaciones/2009/12/07/DocTrab16.pdf>
- Galpin, T. J. (2000). *Medir el desempeño*. Ediciones Díaz de Santos. Recuperado de <http://www.ebrary.com.bibliotecavirtual.udla.edu.ec>
- Gan, F., & Triginé, J. (2012). *Inteligencia emocional*. España: Ediciones Díaz de Santos. Recuperado de <http://www.ebrary.com.bibliotecavirtual.udla.edu.ec>

- Gan, F., & Triginé, J. (2012). *Evaluación del desempeño individual*. España: Ediciones Díaz de Santos. Recuperado de <http://www.ebrary.com.bibliotecavirtual.udla.edu.ec>
- Gardner, H. (1993). *La Teoría de las Inteligencias Múltiples*. Recuperado de https://convivencia.files.wordpress.com/2008/01/inteligencias_multiplesgardner.pdf
- Goleman, D. (1995). *La Inteligencia Emocional. Por qué es más importante que el coeficiente intelectual*. Recuperado de <http://lelibros.org/libro/descargar-libro-la-inteligencia-emocional-en-pdf-epub-mobi-o-leer-online>
- Goleman, D. (1998). *Inteligencia Emocional*. Argentina: Editorial Kairós
- Gorriti, M. (2009). *La Evaluación de desempeño: Conceptos, criterios Métodos*. Recuperado de <https://www.vitoria-gasteiz.org/wb021/http/contenidosEstaticos/adjuntos/es/22/22/2222.pdf>
- INEC. (2012). *INFO ECONOMÍA: Análisis Sectorial*. Recuperado de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Infoeconomia/infoe3.pdf>
- INVADIN. (2009). *El análisis de datos mediante procedimientos informáticos*. Recuperado de <http://www.uco.es/dptos/educacion/invadiv/images/stories/documentos/METODOS/RECURSOS/SPSS.pdf>
- Ley Orgánica De Servicio Público, LOSEP*. (2010). Quito, Ecuador: Registro Oficial Suplemento No.294. Recuperado de http://www.seguridad.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/04/ley_organica_del_servicio_publico.pdf
- Macías Fernández AJ, et al. (2015). Relación de la inteligencia emocional y la calidad de vida profesional con la consecución de objetivos laborales en

el distrito de atención primaria Costa del Sol. *Aten Primaria*, 37(7). Recuperado de <http://dx.doi.org/10.1016/j.aprim.2015.06.007>

Manual de Evaluación del Desempeño de los Empleados del Consejo Nacional de la Judicatura. (2009). *Metodología Para Evaluar el Desempeño*. Recuperado de https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwj_mOv469fNAhXFIB4KHaJ7AXsQFgggMAE&url=http%3A%2F%2Fwww.cnj.gob.sv%2FTransparencia%2Findex.php%2Fdescargas%2Fcategory%2F19-manuales%3Fdownload%3D118%3Amanual-de-evaluacion-del-desempeno-segunda-parte&usg=AFQjCNGgKbas-ob58gsADOx3ZMD8s0pElw&sig2=OaiW4x424CL4KVx3AESQ7Q&bvm=bv.126130881,d.dmo

Martínez, C., Redondo., R Rua, A., & Fabra, M. (s.f). *Factores de personalidad (Big Five) y rendimiento académico en asignaturas cuantitativas de ADE*. Recuperado de <http://www.uv.es/asepuma2011/comunicaciones/0405.pdf>

Mendoza, M. (2006). *El Liderazgo Transformacional, Dimensiones e Impacto en la Cultura Organizacional y Eficacia de las*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/909/90900107.pdf>

Norma Técnica De Calificación De Servicios y Evaluación De Desempeño. (2008). Quito, Ecuador: Resolución de la SENRES No.38. Recuperado de <http://www.politica.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/04/NORMA-TECNICA-DEL-SUBSISTEMA-DE-EVALUACION-DEL-DESEMPE%91O.pdf>

Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, Mayre. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3), 493-505. Recuperado de <http://www.sciencedirect.com.bibliotecavirtual.udla.edu.ec/>

- Pereira, S. (2012). *Nivel de Inteligencia Emocional y su influencia en el desempeño laboral*. (Tesis de Maestría). Universidad Rafael Landívar. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Pereira-Sulma.pdf>
- Pineda, E., & Alvarado, E. (2008). *Metodología de la Investigación*. (3ra ed.). Washington D. C: OPS
- Pozo, M. (2013). *La inteligencia emocional, según Daniel Goleman y, el liderazgo transformador, según Bernard Bass, como elementos clave en la formación y desarrollo de equipos efectivos en la fuerza comercial de microfinanzas CREDI FE Zona Quito*. (Tesis de Maestría). Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/3305/1/T1224-MGTH-Pozo-La%20inteligencia.pdf>
- Rey, L & Extremera, N. (2012). Inteligencia Emocional Percibida, felicidad y estrategias distractoras en adolescentes. *Revista Boletín de Psicología*, 104(5), 87-101. Recuperado de <http://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N104-5.pdf>
- Rivas, V. (2014). *La inteligencia emocional como herramienta predictiva en la selección de personal en relación con el desempeño laboral en la empresa Proasetel S.A.* (Tesis de Maestría). Universidad Central del Ecuador.
- Rodríguez, A. (2015). *La Inteligencia Emocional y su Impacto en el Liderazgo*. (Tesis de Maestría). Universidad Pontificia Comillas: Facultad De Ciencias Económicas Y Empresariales.
- Salovey, P., Mayer, J., Goldman, S.L, Turvey, C., Palfai, T. (1995). *Emotional attention clarity, and repair: Exploring emotional intelligence using the Trait Meta-Mood Scale*. Washington: American Psychological Association.
- Teijido, M. (2010). *La Inteligencia Emocional Marco teórico e Investigación*. Recuperado de

<http://www.redem.org/boletin/files/Marta%20Teijido%20%20-%20inteligencia%20emocional.pdf>

UNITED STATES CORE COMPETENCIES. (2015). *United Nations Competencies for the Future*. Recuperado de https://careers.un.org/lbw/attachments/competencies_booklet_en.pdf

Valdivia, Juan. (2006). *Inteligencia Emocional, Estrategias de Aprendizaje y Rendimiento Académico en Estudiantes Universitarios De Psicología*. (Tesis de Maestría). Universidad Autónoma de Nuevo León. Recuperado de <http://eprints.uanl.mx/1758/1/1020154558.PDF>

Weinsinger, H (s.f). *El origen de la Inteligencia Emocional*. Recuperado de http://www.inteligencia-emocional.org/ie_en_la_educacion/elorigendelainteligenciaemocional.htm

ANEXOS

Modelo de Consentimiento Informado

Yo, _____, he sido convocado para colaborar en el proyecto de investigación científica acerca de La Inteligencia Emocional como predictor del Desempeño a Nivel Directivo de una Empresa Pública de Quito.

Esta investigación se realiza previa a la obtención del título de Psicólogo Organizacional de la carrera de Psicología de la Universidad de las Américas.

Mi participación en este estudio contempla la realización de dos test de aproximadamente toman 25 minutos; además, está a mi disposición el llenar los test pertinente a la de la investigación. Entiendo que la información que entregue y los test que realice serán absolutamente confidenciales y solo conocidos integralmente por el equipo de investigación a cargo de este estudio y el docente supervisor; el resguardo de mi anonimato será asegurado a partir de la modificación de nombres de personas y de toda otra información que emerja.

Estoy en mi derecho durante la realización de los test de suspender mi participación si así lo encuentro conveniente, sin que esta decisión tenga ningún efecto.

Conozco que los resultados generados del estudio serán de dominio público, según lo que establece la Ley orgánica de Educación Superior.

Entiendo que es un deber ético de la investigadora reportar a los profesionales competentes, situaciones en donde están en riesgo grave la salud e integridad física o psicológica, del participante y/o su entorno cercano.

He leído esta hoja de consentimiento informado y acepto participar de este estudio

Firma participante

En _____, al _____ de _____ del 2016

Solicitud de Autorización

Quito, 03 de Julio del 2016

Ing. Miguel Eduardo Dávila

Coordinador General de Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación.
(SENESCYT)

Presente,

Mediante la presente tenemos el agrado de presentarme. Soy, Cristina Alejandra Dávila López, con CI 1724524044 estudiante de la Universidad de las Américas y me encuentro realizando el proyecto investigativo de La Inteligencia Emocional como predictor del Desempeño a Nivel Directivo de una Empresa Pública de Quito.

Ante lo cual solicitamos a usted la autorización para realizar un estudio en su prestigiosa organización. Específicamente el trabajo a realizar consistirá en:

La realización de 2 test que evalúan la Inteligencia Emocional y El Desempeño Laboral, con el personal a Nivel Directivo. Las mismas que tendrán un guión acorde a las personas que nos dirigimos y con fines únicamente académicos.

Informamos a usted aspectos importantes del estudio:

1. Este estudio no representa costo alguno para la institución o para los participantes.
2. La participación de cada uno es totalmente voluntaria y se pueden retirar en cualquier momento.
3. Este estudio no presenta riesgo alguno para la integridad física o psicológica de los participantes.
4. Los datos reportados de la aplicación serán manejados bajo absoluta confidencialidad.
5. La institución recibirá un informe de los resultados de la investigación.

Cualquier duda puede comunicarse con:

- Cristina Dávila enviando un correo a caldavila@udlanet.ec.

Agradecemos su acogida favorable y aprovechamos la oportunidad para expresar a usted nuestros sentimientos de alta estima.

Atentamente

Cristina Dávila.

TMMS-24

INSTRUCCIONES:

A continuación encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase y indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con una "X" la respuesta que más se aproxime a sus preferencias.

No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas.

No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

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

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

PERIODO EVALUADO: DE _____ A _____ 20_____

NOMBRE DEL EMPLEADO: _____

DEPENDENCIA: _____

NOMBRE DEL PUESTO : _____

INSTRUCCIONES: Analice la descripción de cada factor y la definición de cada categoría y encierre en un círculo la letra que más identifique la categoría que considere más representativa del nivel de desempeño del empleado a evaluar.

CATEGORÍA	FACTORES Y DEFINICIONES
1	PLANEAMIENTO Y ORGANIZACIÓN: Habilidad para planificar y proyectar las actividades y recursos, siguiendo un proceso ordenado en su ejecución.
A	No planifica y es desorganizado en su trabajo
B	Tiene dificultad para planificar y organizar las actividades y recursos, siempre improvisa.
C	Algunas veces se le dificulta planificar y organizar las actividades y recursos.
D	Planifica y organiza muy bien las actividades y recursos en su trabajo.
E	Planifica y organiza eficientemente las actividades y recursos en su trabajo.
2	RESPONSABILIDAD : Calidad que tiene la persona de cumplir con exactitud y seriedad sus funciones y compromisos laborales, demuestra esfuerzo, dedicación y preocupación por el trabajo.
A	No es responsable en el cumplimiento de sus funciones y compromisos laborales.
B	Frecuentemente no es responsable en el cumplimiento de sus funciones y compromisos laborales.
C	La mayoría de veces demuestra responsabilidad por el cumplimiento de sus funciones y compromisos laborales.
D	Es responsable siempre en el cumplimiento de sus funciones y compromisos laborales, demuestra esfuerzo y dedicación por su trabajo.
E	Cumple excelentemente con sus funciones y compromisos laborales, es sumamente responsable y demuestra esfuerzo, dedicación y preocupación por el trabajo.
3	PRODUCTIVIDAD: Capacidad de generar resultados con la calidad esperada y en el tiempo oportuno, a fin de lograr los objetivos y metas propuestas.
A	No produce resultados con calidad ni oportunidad.
B	Casi siempre los resultados que produce no son de calidad y siempre son inoportunos.
C	Generalmente los resultados que produce son de buena calidad y oportunos.
D	Los resultados que produce son de muy buena calidad y oportunos.
E	Los resultados que produce son de excelente calidad y con la oportunidad requerida.

CATEGORIA	FACTORES Y DEFINICIONES
4	TOMA DE DECISIONES: Habilidad para analizar y elegir alternativas de solución prácticas y acertadas para resolver situaciones de diversa complejidad en el desarrollo del trabajo.
A	No tiene habilidad para elegir alternativas de solución prácticas y resolver situaciones de diversa complejidad.
B	Demuestra una regular habilidad para elegir alternativas de solución prácticas y resolver situaciones de diversa complejidad.
C	Buena habilidad para elegir alternativas de solución prácticas y resolver situaciones de diversa complejidad.
D	Muy buena habilidad para elegir alternativas de solución prácticas y resolver situaciones de diversa complejidad.
E	Excelente habilidad para elegir alternativas de solución prácticas y resolver situaciones de diversa complejidad.
5	TRABAJO EN EQUIPO: Capacidad para desarrollar actividades en conjunto y obtener resultados como grupo; trabajar de forma coordinada y con la disposición de realizar labores adicionales o fuera de la jornada ordinaria.
A	No tiene capacidad para trabajar en equipo, ni disposición de realizar labores adicionales o fuera de la jornada ordinaria.
B	Se le dificulta el trabajo en equipo, prefiere trabajar sólo y dentro de la jornada ordinaria.
C	Las relaciones de coordinación y trabajo en equipo que mantiene con el personal de la unidad y otras unidades son buenas, algunas veces está dispuesto a realizar labores adicionales y fuera de la jornada ordinaria.
D	Las relaciones de coordinación y trabajo en equipo que mantiene con el personal de la unidad y otras unidades son muy buenas y siempre está en la disposición de realizar labores adicionales y fuera de la jornada ordinaria.
E	Las relaciones de coordinación y trabajo en equipo que mantiene con el personal de la unidad y otras unidades son excelentes, es espontáneo para dar a la institución tiempo extraordinario.
6	LIDERAZGO: Habilidad para influir en el personal, dar instrucciones y conducir exitosamente las actividades del grupo, hacia el logro de los objetivos fijados.
A	No tiene habilidad para influir en el grupo, no contribuye al logro de los objetivos.
B	Demuestra poca habilidad para influir en los demás, conduce regularmente las actividades del grupo.
C	Buena habilidad para influir en los demás, conduce con buenos resultados las actividades del grupo.
D	Muy buena habilidad para influir en los demás, conduce muy bien las actividades del grupo y logra buenos resultados.
E	Influye eficaz y eficientemente en los demás, genera y logra excelentes resultados.

PERIODO EVALUADO: DE _____ A _____ DE 20____

NOMBRE DEL EMPLEADO _____

DEPENDENCIA: _____

NOMBRE DEL PUESTO: _____

FACTORES	PUNTUACIÓN DE LAS CATEGORIAS					PUNTAJE		
	A	B	C	D	E	PO	PF	R
	2	4	6	8	10	PUNTUACION OBTENIDA	PONDERACION DE FACTORES	RESULTADO
1. Planeamiento y Organización							0.20	
2. Responsabilidad							0.20	
3. Productividad							0.20	
4. Toma de Decisiones							0.15	
5. Trabajo en Equipo							0.15	
6. Liderazgo							0.10	
TOTAL							1.00	

PUNTAJE: _____ **CALIFICACION:** _____

FORTALEZAS Y LIMITACIONES

N°	ASPECTOS QUE FAVORECEN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL EMPLEADO

N°	ASPECTOS QUE LIMITAN EL DESMPENO LABORAL DEL EMPLEADO

RECOMENDACIONES PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL


PUNTAJE	CALIFICACION
a) De 9.00 a 10.00 puntos	Excelente
b) De 8.00 a 8.99 puntos	Muy Bueno
c) De 7.00 a 7.99 puntos	Bueno
d) De 6.00 a 6.99 puntos	Regular
d) De 2.00 a 5.99 puntos	Deficiente

Quito, 22 de Noviembre de 2016

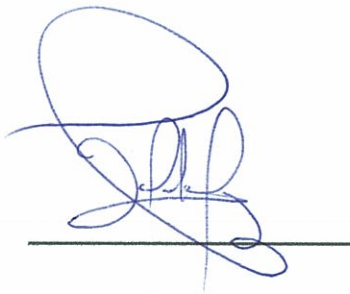
SOLICITUD PRÉ-VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

La presente tiene por objeto solicitar su colaboración para la revisión, evaluación y pré-validación del contenido y del Test Psicométrico TMMS-24 y la Evaluación de Desempeño para Cargos Directivos, la misma que será aplicada en el estudio denominado La Inteligencia Emocional como predictor del Desempeño a Nivel Directivo de una Empresa Pública de Quito, el cual será presentado como trabajo de titulación para optar por el título de Psicóloga Organizacional.

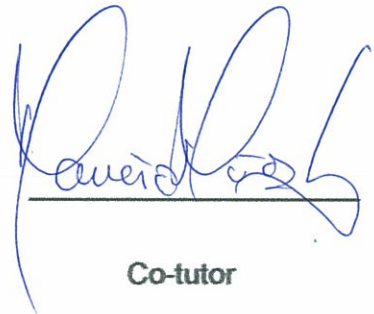
A continuación firman los presentes:



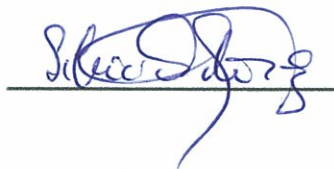
Co-tutor :



Co- tutor



Co-tutor



Tutora



Estudiante

Quito, 22 de Noviembre de 2016

Señora

Silvia Ordoñez Donoso

Master en Dirección Estratégica de Recursos Humanos

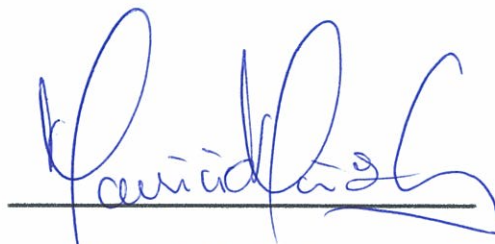
Presente.-

De mis consideraciones,

Por medio de la presente informo a usted que la estudiante CRISTINA ALEJANDRA DÁVILA LÓPEZ con CI: 1724524044 ha realizado la Pre - Validación del instrumento bajo mi supervisión. En el presente Plan de Investigación se utilizara el Test Psicométrico denominado: TMMS-24 para medir la Inteligencia Emocional y la Evaluación de Desempeño para evaluar Cargos Directivos, puedo certificar que los tests son viables.

Por la atención que dé a la presente, quedo de usted,

Atentamente



Mauricio Muñoz Guzman
DOCENTE

Quito, 22 de Noviembre de 2016

Señora

Silvia Ordoñez Donoso

Master en Dirección Estratégica de Recursos Humanos

Presente.-

De mis consideraciones,

Por medio de la presente informo a usted que la estudiante CRISTINA ALEJANDRA DÁVILA LÓPEZ con CI: 1724524044 ha realizado la Pre - Validación del instrumento bajo mi supervisión. En el presente Plan de Investigación se utilizara el Test Psicométrico denominado: TMMS-24 para medir la Inteligencia Emocional y la Evaluación de Desempeño para evaluar Cargos Directivos, puedo certificar que los tests son viables.

Por la atención que dé a la presente, quedo de usted,

Atentamente



Fausto Vinicio Jácome

DOCENTE

Quito, 22 de Noviembre de 2016

Señora

Silvia Ordoñez Donoso

Master en Dirección Estratégica de Recursos Humanos

Presente.-

De mis consideraciones,

Por medio de la presente informo a usted que la estudiante CRISTINA ALEJANDRA DÁVILA LÓPEZ con CI: 1724524044 ha realizado la Pre - Validación del instrumento bajo mi supervisión. En el presente Plan de Investigación se utilizara el Test Psicométrico denominado: TMMS-24 para medir la Inteligencia Emocional y la Evaluación de Desempeño para evaluar Cargos Directivos, puedo certificar que los tests son viables.

Por la atención que dé a la presente, quedo de usted,

Atentamente

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Arturo Muñoz', is written over a solid horizontal black line. The signature is stylized and somewhat cursive.

Arturo Muñoz

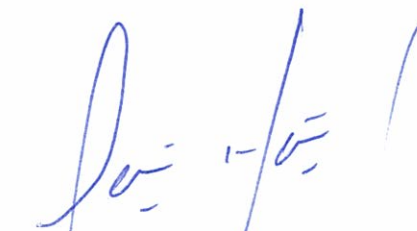
DOCENTE

Quito, 16 de Noviembre de 2016

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO


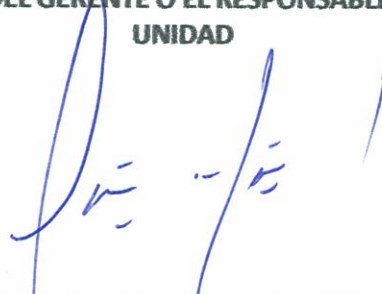
Por medio de la presente, el Ing. Gustavo Fernando Morales Herrera, Director de Talento Humano de la Secretaria de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación - SENESCYT, en representación de la Institución, autoriza a la Señorita Cristina Alejandra Dávila López, para que haga uso de la Evaluación de Desempeño utilizada para evaluar cargos Directivos en una empresa Pública.

La Señorita Dávila podrá hacer uso de la presente autorización con fines académicos y la publicación no afectara de manera directa o indirecta a la Institución



Ing. Gustavo Morales Herrera

**DIRECTOR DE TALENTO HUMANO
SECRETARIA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA TECNOLOGIA E
INNOVACIÓN - SENESCYT**

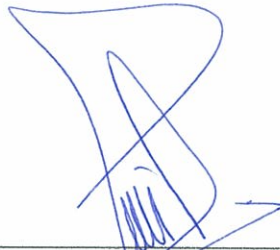
AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN DE UNA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	
SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA LA UTILIZACIÓN DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO PARA CARGOS DIRECTIVOS	FECHA DE INFORME: 16- NOVIEMBRE-2016
DATOS GENERALES	
QUITO - ECUADOR INSTITUCIÓN: SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN – SENESCYT	NOMBRE DE LA UNIDAD A LA QUE PERTENECE LA O EL SERVIDOR: DIRECTOR DE TALENTO HUMANO
AUTORIZACIÓN	
<p>Por medio de la presente solicito se me permita la consulta y la reproducción total o parcial de la Evaluación de Desempeño utilizada para Evaluar Cargos Directivos, la cual se utilizará únicamente con fines académicos, y su contenido será libre y visible, ya sea en formato CD-ROM o digital desde Internet, Intranet y en general para cualquier formato conocido.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación – SENESCYT, Institución Pública que utiliza y tiene el derecho para aplicar la Evaluación de Desempeño emitida por el Ministerio de Trabajo, podrá consultar el contenido de este Plan de Investigación en la página Web de la Facultad de Psicología perteneciente a la Universidad de las Américas. • La Evaluación de Desempeño se utilizará en el plan de Investigación titulado: <u>La Inteligencia Emocional como predictor del Desempeño a Nivel Directivo de una Empresa Pública de Quito.</u> • Utilizado por: Cristina Alejandra Dávila López CI: 1724524044 <p>De conformidad con lo establecido: “Los derechos morales sobre la utilización de la Evaluación de Desempeño son propiedad de los autores”, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables. Por ende se pide la autorización para su uso.</p>	
FIRMAS DE APROBACIÓN	
FIRMA DE LA O EL RESPONSABLE DE LA UTILIZACIÓN DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO	FIRMA DEL GERENTE O EL RESPONSABLE DE LA UNIDAD
	
Cristina Alejandra Dávila López	Gustavo Morales Herrera DIRECTOR DE TALENTO HUMANO

Quito, 16 de Noviembre de 2016

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN DEL TEST TMMS-24

Por medio de la presente, Freddy Xavier Verdesoto Vallejo, Gerente General de la empresa NEXOS TALENT – EFH ECUADOR, en representación de la Institución, autoriza a la Señorita Cristina Alejandra Dávila López, para que haga uso del test TMMS-24 utilizada para evaluar la Inteligencia Emocional en Cargos Directivos.

La Señorita Dávila podrá hacer uso de la presente autorización con fines académicos y la publicación no afectara de manera directa o indirecta a la Institución.



Freddy Xavier Verdesoto Vallejo
GERENTE GENERAL
NEXOS TALENT – EFH ECUADOR

Quito, 16 de Noviembre del 2016

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN DE UN TEST PSICOMETRICO

Tesis Plan de investigación

La Empresa Nexos Talent – EFH Ecuador quien tiene el derecho de comercialización a nivel de Ecuador del test TMMS-24 puede consultar el contenido de este Plan de Investigación en la página Web de la Facultad de Psicología perteneciente a la Universidad de las Américas.

- La presente tiene como objeto se permita la utilización y la reproducción total o parcial del test TMMS-24 la cual se utilizará con fines académicos y su contenido será libre y visible; ya sea en formato CD-ROM o digital desde Internet, Intranet y en general para cualquier formato conocido.
- El citado test se utilizará en el plan de investigación titulado: La Inteligencia Emocional como predictor del Desempeño a Nivel Directivo de una Empresa Pública de Quito.
- Utilizado y realizado por: Cristina Alejandra Dávila López CI: 1724524044

De conformidad con lo establecido en el literal No. 13 del Reglamento de titulación de la Universidad de Las Américas, sobre la propiedad intelectual, en el cual se señala: La propiedad intelectual de los trabajos de titulación pertenecerá a la Universidad. “Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores”, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.



Freddy Xavier Verdesoto Vallejo
GERENTE GENERAL
NEXOS TALENT- EFH Ecuador