

# UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



## FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL INTEGRACIÓN ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

### CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y MARKETING

Tema: “Estudio de la Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en las organizaciones públicas de la provincia del Carchi - Cantón Tulcán.”

Trabajo de titulación previa la obtención del  
título de Ingeniera en Administración de Empresas y Marketing

AUTORA: Erika Johanna Suárez Aragon

TUTOR: Msc. Sonia Malquin

TULCÁN - ECUADOR

2020



## CERTIFICADO JURADO EXAMINADOR

Certificamos que la estudiante Suarez Aragon Erika Johanna con el número de cédula 040188454-9 ha elaborado el trabajo de titulación: “Estudio de la Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en las organizaciones públicas de la provincia del Carchi - Cantón Tulcán.”

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el Reglamento de Titulación, Sustentación e Incorporación de la UPEC, por lo tanto, autorizamos la presentación de la sustentación para la calificación respectiva.

SONIA MARILU  
MALQUIN  
VERA

Firmado digitalmente  
por SONIA MARILU  
MALQUIN VERA  
Fecha: 2020.09.03  
21:29:05 -05'00'



firmado digitalmente por:  
LUIS HOMERO  
VIVEROS  
ALMEIDA

---

MSc. Sonia Malquin

**TUTOR**

---

MSc. Luis Viveros Almeida

**LECTOR**

Tulcán, Septiembre de 2020

## AUTORÍA DE TRABAJO

El presente trabajo de titulación constituye requisito previo para la obtención del título de Ingeniera en la Carrera de administración de empresas y Marketing de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial

Yo, Erika Johanna Suárez Aragon con cédula de identidad número 040188454-9 declaro: que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Erika Suárez", is written over a horizontal line. The signature is somewhat stylized and partially obscured by the line.

---

Suarez Aragon Erika Johanna

AUTORA

Tulcán, Septiembre 2020

## ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Suarez Aragon Erika Johanna declaro ser autora de los criterios emitidos en el trabajo de investigación: “Estudio de la Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en las organizaciones públicas de la provincia del Carchi - Cantón Tulcán.” y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

A handwritten signature in black ink that reads "Erika Suarez". The signature is written in a cursive style and is underlined with a horizontal line.

Suarez Aragon Erika Johanna  
AUTORA

Tulcán, Septiembre 2020



## **AGRADECIMIENTO**

Primero quiero agradecer s Dios por concederme la fuerza y sabiduría necesaria para salir adelante a pesar de las dificultades presentadas a lo largo de este arduo camino y permitirme dar cumplimiento a uno de mis objetivos.

A mi familia por brindarme la confianza y apoyo incondicional a lo largo de mi vida estudiantil.

A mi tutora y lector por su colaboración y asesoramiento que a su vez realizaron las debidas observaciones pertinentes en la presente investigación.

## **DEDICATORIA**

A Dios quien guío mi camino, permitiéndome no decaer y que siempre la perseverancia trae consigo buenos frutos.

La presente tesis va dedicada con mucho cariño y amor a mi madre ya que sin ella nada sería posible, ya que siempre ha estado en los buenos y malos momentos y emprendió esta larga travesía de arduo trabajo junto a mí, siempre con sus sabios consejos supo consolarme y darme el apoyo necesario para conseguir mis metas y sueños, quien me enseñó que con persistencia y carácter se puede lograr los más grandes objetivos.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

CERTIFICADO JURADO EXAMINADOR.....	3
AUTORÍA DE TRABAJO.....	4
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	5
AGRADECIMIENTO.....	7
DEDICATORIA.....	8
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	9
ÍNDICE DE TABLAS.....	11
ÍNDICE DE FIGURAS.....	12
RESUMEN.....	13
ABSTRACT.....	14
INTRODUCCIÓN.....	15
I.    PROBLEMA.....	17
1.1.    PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	17
1.2.    FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	18
1.3.    JUSTIFICACIÓN.....	18
1.4.    OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	19
1.4.1.    Objetivo General.....	19
1.4.2.    Objetivos Específicos.....	19
1.4.3.    Preguntas de Investigación.....	20
II.    FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	21
2.1.    ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	21
2.2.    MARCO TEÓRICO.....	23
2.2.1    DESEMPEÑO LABORAL.....	23
2.2.1.1    Aspectos relevantes del desempeño laboral.....	23
2.2.2.1    Evaluación del desempeño.....	24
2.2.3.1    Métodos de evaluación del desempeño.....	25
2.2.4.1    ¿Para qué sirve la evaluación del desempeño?.....	26
2.2.2    INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	26
2.2.2.1    Componentes de la inteligencia emocional.....	27
2.2.2.2    Comunicación intelectual y emocional.....	27
2.2.2.3    Inteligencia emocional y liderazgo.....	28
2.2.2.4    Coeficiente emocional.....	28

2.2.2.6	Modelo de Goleman .....	29
2.2.2.7	Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral. ....	30
III.	METODOLOGÍA .....	33
3.1	ENFOQUE METODOLÓGICO .....	33
3.3.1	Enfoque de la investigación .....	33
3.3.2	Tipo de Investigación.....	33
3.2	HIPOTESIS .....	34
3.3	DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....	35
3.4	MÉTODOS UTILIZADOS .....	39
3.4.1	Métodos.....	39
3.5	ANÁLISIS ESTADÍSTICO .....	40
3.5.1	Herramientas Estadísticas .....	40
3.5.2	Universo y marco muestral .....	41
3.5.2.1	Cálculo de la muestra:.....	41
IV.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	43
4.1	RESULTADOS .....	43
4.2	DISCUSIÓN .....	63
V.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	73
5.1	CONCLUSIONES .....	73
5.2	RECOMENDACIONES .....	74
VI.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	75
VII.	ANEXOS.....	77
Anexo 1.	Certificado o acta del perfil de investigación .....	77
Anexo 2.	Certificado del Abstract por parte de idiomas.....	78
Anexo3.	Encuesta dirigida a los servidores públicos.....	80
Anexo 2.	Encuesta dirigida a los jefes de talento humano.....	83
Anexo 3.	Estratificación de instituciones Publicas .....	86
Anexo 4.	Oficios dirigidos a los representantes de las instituciones publicas .....	91
Anexo 5.	Contestaciones de las Instituciones Públicas.....	93

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las Variables .....	35
Tabla 2 Sexo .....	43
Tabla 3 Edad.....	44
Tabla 4 Tipo de Institución.....	45
Tabla 5 Orientación de resultados .....	46
Tabla 6 Trabajo en equipo .....	47
Tabla 7 Aptitud gerencial .....	48
Tabla 8 Comunicación.....	49
Tabla 9 Autoconocimiento .....	50
Tabla 10 Motivación.....	51
Tabla 11 Relaciones Interpersonales .....	52
Tabla 12 Sexo .....	53
Tabla 13 Edad.....	54
Tabla 14 Tipo de institución.....	55
Tabla 15 Orientación de Resultados.....	56
Tabla 16 Trabajo en equipo .....	57
Tabla 17 Iniciativa.....	58
Tabla 18 Comunicación.....	59
Tabla 19 Autoconocimiento .....	60
Tabla 20 Motivación.....	61
Tabla 21 Relaciones Interpersonales .....	62
Tabla 22 Satisfacción Laboral .....	68
Tabla 23 Clima laboral .....	69
Tabla 24 Clima organizacional.....	70

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Relación entre variables.....	30
Figura 2 Sexo .....	43
Figura 3 Edad .....	44
Figura 4 Tipo de Institución.....	45
Figura 5 Orientación de resultados .....	46
Figura 6 Trabajo en equipo .....	47
Figura 7 Aptitud de mando .....	48
Figura 8 Comunicación.....	49
Figura 9 Autoconocimiento .....	50
Figura 10 Motivación.....	51
Figura 11 Relaciones Interpersonales. ....	52
Figura 12 Sexo .....	53
Figura 13 Edad.....	54
Figura 14 Tipo de Instituciones .....	55
Figura 15 Orientación de resultados .....	56
Figura 16 Trabajo en equipo .....	57
Figura 17 Iniciativa.....	58
Figura 18 Comunicación.....	59
Figura 19 Autoconocimiento .....	60
Figura 20 Motivación.....	61
Figura 21 Relaciones Interpersonales .....	62

## RESUMEN

El objetivo a la presente investigación es analizar la relación que existe entre la inteligencia emocional y desempeño laboral desde la perspectiva teórica de Goleman que está en función de siete factores fundamentales que conforman la inteligencia emocional y desempeño laboral como son: orientación de resultados, trabajo en equipo, comunicación, iniciativa, relaciones interpersonales. La investigación tiene enfoque cuantitativo desarrollado bajo diseño correlacional de tipo descriptivo, debido a que se realizó el análisis estadístico que permite identificar la situación actual de las instituciones y los principales factores que se vinculan con las variables de estudio, utilizando técnicas de recolección de información como la encuesta dirigida a 49 jefes de talento humano y a 329 servidores públicos del área administrativa de las instituciones públicas de la provincia del Carchi por medio de la escala de Likert. Los resultados fueron analizados mediante el modelo estadístico *rho Spearman*; el estudio determina que existe correlación promedio entre las variables de estudio de 0,52, en ello se destaca la participación y colaboración de los empleados en proyectos y actividades de una manera eficientes y asertiva, también cabe recalcar que existe supervisión en las distintas áreas como lo indica el factor de 0,49 debido a que los jefes de talento humano realizan un trabajo eficiente y a su vez construyen y dirigen equipos, obteniendo como resultado un adecuado clima organizacional, el coeficiente de 0,38 en el manejo de equipos de trabajo demuestra que pueden comunicar libremente las ideas y a su vez ayudan a mejorar el rendimiento, obteniendo como resultado el manejo adecuado de la inteligencia emocional en el trabajo ayuda al desarrollo de habilidades y destrezas en las instituciones públicas de la provincia del Carchi cantón Tulcán.

**Palabras claves:** inteligencia emocional, desempeño laboral, motivación, comunicación, calidad; productividad.

## ABSTRACT

The objective of this research was to analyze the relationship between emotional intelligence and job performance from Goleman theoretical perspective who proposes seven fundamental factors that make up that theory and are as follows: guidance of results, teamwork, initiative, communication and interpersonal relationships. The research is based on a quantitative approach developed under a correlational design of a descriptive type, because a statistical analysis was carried out that identified the current situation of the institutions and the main factors linked to study variables, information collection techniques such as the survey were also used, the survey was targeted 49 human talent managers and 329 public servants in the administrative area through the Likert's scale. The results were analyzed using the statistical model rho Spearman; the study determines that there is an average correlation between the study variables of 0.52, This highlights the participation and collaboration of employees in projects and activities in an efficient and assertive way, It should also be noted that there is supervision in the different areas as indicated by the factor of 0.49 because the heads of human talent perform efficient work and in turn build and direct teams, obtaining as a result an adequate organizational climate, the coefficient of 0.38 in the management of work teams demonstrates that they can freely communicate ideas and in turn help to improve performance, obtaining as a result the adequate management of emotional intelligence at work helps the development of skills and abilities in public institutions in the province of Carchi Canton Tulcán.

**Key words:** emotional intelligence, work performance, motivation, communication, quality, productivity.

## INTRODUCCIÓN

Las instituciones públicas de la ciudad de Tulcán, buscan obtener mejoras continuas que estén directamente relacionadas con el desarrollo de habilidades y destrezas de su personal de trabajo, mediante la implementación de estrategias idóneas que contribuyan a obtener direccionamiento de metas y objetivos planteados dentro de los equipos de trabajo que ayuden a integrar la capacidad productiva y el fortalecimiento del talento humano.

Debido a que el objetivo principal de esta investigación es analizar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en las organizaciones públicas, es por esta razón que empezó con la elaboración del marco teórico tomando como referencias antecedentes investigativos que mantengan un enfoque similar a la presente investigación, por cuanto permita obtener mayor asociación en conceptos que fortalezcan el talento humano e institucional, es decir la capacidad potencial que dispone el servidor público para aprender y desarrollar habilidades prácticas basadas en los siete factores fundamentales como son: orientación de resultados, trabajo en equipo, iniciativa, comunicación, autoconocimiento, motivación, relaciones interpersonales.

Por otra parte, para el desarrollo de la investigación se estableció técnicas de recolección de información como es la encuesta dirigida a los jefes de talento de talento y a los servidores públicos que permitió obtener información relevante, sobre los elementos que se relacionan dentro de la inteligencia emocional con respecto al desempeño laboral dentro de las organizaciones públicas de la ciudad de Tulcán como son: los programas de motivación con respecto a la comunicación y la participación, colaboración de los empleados con la automotivación que poseen los servidores públicos obteniendo como resultado un adecuado clima laboral.



# I. PROBLEMA

## 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Dentro de la globalización las instituciones públicas han requerido de un personal que se adapte a cambios continuos, con el fin de desarrollar su inteligencia emocional y sus estrategias de comunicación en los diferentes departamentos, aplicando innovación y una serie de cambios no solo tecnológicos y sociales sino también organizacionales con el mundo moderno que exige cada vez más una mayor predisposición al cambio, obteniendo una comunicación eficaz y asertiva buscando un mejor rendimiento.

En los estudios realizados por Guardiola & Basurto (2015). Proyectan que los colaboradores con alta inteligencia emocional son los que mantienen altos niveles de autocontrol en sus emociones y mantienen un alto índice de motivación, además se enfocan en las metas que tiene la organización a largo y corto plazo, además reconocen las emociones de otros manteniendo una relación laboral sana con los empleados para poder mantener altos índices de desempeño que estén directamente relacionados con la planeación, organización, dirección y control de su gestión directiva, además cabe mencionar que las personas que poseen un coeficiente emocional alto, son los que llegan a ejercer cargos muy altos.

Actualmente, dentro del entorno profesional, los dirigentes se convencen de que las personas que ascienden con mayor rapidez dentro de una organización son los que poseen altos índices de inteligencia emocional y saben controlar sus emociones y expresiones tanto físicas como corporales, es decir que dentro del mundo laboral inteligencia emocional influye en el 80% de los aspectos de la vida de un ser humano, es por esta razón que el personal de trabajo tienen mucho interés en desarrollar sus habilidades emocionales ya que esto les permite tener un mayor desempeño laboral y a su vez redundar en mayores beneficios en el puesto que ocupan.

De igual manera en la provincia del Carchi se observa que la mayoría de las instituciones públicas consideran a la gestión del talento humano como un simple proceso de reclutamiento de personal y no como una inversión a futuro que permitirá desarrollar nuevos proyectos y visiones que vayan en beneficio de la organización. Así mismo en la ciudad de Tulcán existen problemas similares en las diferentes instituciones públicas en donde la gestión del talento humano de forma empírica ha desarrollado un bajo desempeño laboral debido a que existe una escasa capacitación y motivación por parte del área de talento humano, además no se realiza

evaluaciones de desempeño que permitan estimar el rendimiento global de los empleados y su aporte al logro de los objetivos institucionales propuestos.

Es así, la realidad de la inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en la ciudad de Tulcán en las 49 instituciones, como son Escuelas, Colegios, GAD, Hospitales, Servicio de aduanas, Universidades, que necesitan de un personal competente en el manejo de relaciones interpersonales que posibiliten desarrollar un trabajo colaborativo.

En este sentido, como principal debilidad que se a evidenciado es la mala comunicación y motivación por parte de las organizaciones públicas, lo que al parecer afectará directamente en los servidores públicos y clientes, por ende, si no se establece una comunicación eficaz entre el jefe de talento humano y servidor público los objetivos empresariales, también se puede estar incurriendo en la toma de decisiones no adecuadas, en las que se ve involucrada directamente la empresa.

Al no contar con un estudio sobre la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en las instituciones públicas de la provincia del Carchi cantón Tulcán, esto ocasionará que se dé un bajo rendimiento como también el retrasó en las tareas que a la vez generan inconformidad por el área de talento humano y usuarios.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿De qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral en las organizaciones públicas de la provincia del Carchi, Cantón Tulcán?

## **1.3. JUSTIFICACIÓN**

Es oportuno realizar esta investigación sobre la inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en las organizaciones públicas de la provincia del Carchi Cantón Tulcán puesto que servirá como una herramienta para determinar cuáles son los factores que incide en el bajo desempeño laboral.

La importancia de una sana inteligencia emocional respecto al desempeño laboral, permite alinear los objetivos de los servidores públicos con la organización, debido a que nos ayuda a conocer la realidad de la gestión del talento humano y los niveles de productividad, en el área administrativa, brindando un servicio de calidad, con la necesidad de fortalecer a la empresa

mediante la gestión de recursos humanos y retroalimentación de información generada por la institución.

Los principales beneficiarios directos serán los jefes de talento humano y los servidores públicos del área administrativa, que laboran en las instituciones públicas, porque mediante esta indagación les permitirá conocer cuál son las falencias que existen dentro de la institución y como se podría mejorar, teniendo en cuenta lo que quieren y necesita la institución para mejorar su desempeño laboral, los beneficiarios secundarios fueron los clientes, puesto que distinguirán un servicio de calidad a través de las medidas correctivas que mejoren el servicio, y a la vez brinden una buena atención de calidad y calidez .

Por otra parte, esta investigación está apegada al eje 3: Mas Sociedad, mejor Estado y al objetivo 8 que corresponde, al Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021, Toda una vida, en el que hace referencia a: “Promover la transparencia y la corresponsabilidad para una nueva ética social” (Consejo Nacional de Planificación, 2017). En este objetivo se da prioridad al desempeño laboral e inteligencia emocional en las organizaciones brindando un servicio de calidad.

Además, la presente investigación generará un impacto positivo a nivel social, puesto que permitirá desarrollar técnicas administrativas que mejoren la productividad institucional y por ende permitirá que los servidores públicos trabajen con libertad que a su vez se refleja con la motivación y la satisfacción laboral.

#### **1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

##### **1.4.1. Objetivo General**

- Analizar la relación que existe entre inteligencia emocional y desempeño laboral en las organizaciones públicas de la provincia del Carchi cantón Tulcán.

##### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Identificar las competencias laborales que se vinculan con la inteligencia emocional y desarrollo organizacional.
- Diagnosticar el grado de inteligencia emocional que predomina en el grupo de trabajo de las instituciones públicas de la provincia del Carchi.

- Diagnosticar el ambiente de trabajo actual en las instituciones públicas de la provincia del Carchi y el manejo de la inteligencia emocional en el ámbito laboral.
- Describir la relación que existe entre la inteligencia emocional y desempeño laboral de las instituciones públicas de la provincia del Carchi.

#### **1.4.3. Preguntas de Investigación**

- ¿Cuáles son las competencias laborales que se vinculan con la inteligencia emocional y desarrollo empresarial?
- ¿Cuál es la dependencia de inteligencia emocional que predomina en el grupo de trabajo de los trabajadores de las instituciones públicas de la provincia del Carchi?
- ¿Cuál es el ambiente de trabajo actual que existe en las diferentes áreas laborales de las instituciones públicas de la provincia del Carchi?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y desempeño laboral de las instituciones públicas de la provincia del Carchi?

## **II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

Según Yabar (2016) en el estudio de “Niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la micro red la molina-Cieneguilla”.

Demostró que el personal de las organizaciones institución de salud, juegan un rol fundamental dentro de las instituciones, actualmente el talento humano es el factor clave para determinar el éxito o fracaso de las empresas, en consecuencia, es responsabilidad del gerente o jefes el facilitarles material de trabajo, tanto intelectuales y emocionales, que conllevan a un buen desempeño laboral que ayude a cumplir con las metas establecidas dentro de la institución.

En la investigación realizada se despliega formatos de encuestas aplicadas y datos estadísticos a todas sus áreas de trabajo de la institución, los cuales están representados mediante porcentajes donde especifican las áreas que pueden presentar un bajo desenvolvimiento laboral que limitan el cumplimiento de sus metas.

Por su parte Fajardo (2017) en su estudio “La inteligencia emocional y desempeño laboral de las teleoperadoras de ES SALUD EN LINEA LIMA – 2017” plantea que:

El personal de trabajo son los activos más importantes de la empresa ,esto abarca a la forma de comportarse y comunicarse que están determinadas por sus estados de ánimo es decir cómo el personal de trabajo se siente en ese preciso momento y a su vez determina funcionalidad en sus diferentes áreas laborales si existe competitividad, satisfacción, rendimiento, liderazgo que son los factores fundamentales que conforma la inteligencia emocional en el rendimiento laboral, que a su vez ayudan a detallar el proceso de comunicación entre cliente y trabajador obteniendo una gran ventaja tanto productiva como mental que ayudaran al cumplimiento de los objetivos tanto laborales como personales, obteniendo como resultado un servicio de calidad.

Rosas (2017) en su investigación “Influencia de la inteligencia emocional en el liderazgo y en la organización”.

Nos da a conocer la importancia de habilidades emocionales desarrolladas en las áreas de trabajo obteniendo un mejor desempeño y desenvolvimiento profesional, y a su vez poseer una ventaja competitiva que ayude a obtener mayor rendimiento en el mundo laboral ,contando con la predisposición a cambios que vayan en veneficio del entorno laboral y personal como es cambios de modelos estratégicos y el desarrollo acelerado de la tecnología, las empresas y sus individuos que mejoran la calidad y desempeño laboral ayudando a ser una persona competente.

En última instancia Herrera (2016) en su investigación “La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de san Martín, Región san Martín”.

Da a conocer que dentro de las organizaciones es necesario contar con personal capacitado no solamente en la parte de conocimientos sino también equilibrados emocionalmente, Puesto que la inteligencia emocional es un factor que influye en la efectividad organizacional, el liderazgo y el desarrollo de carreras en los trabajos en equipo evidenciando un trabajo colaborativo que contribuya al cumplimiento de las metas planteadas a largo y corto plazo.

Las presentes investigaciones relacionan el rol que juega la inteligencia emocional dentro del desempeño laboral, como un proceso elemental dentro de las organizaciones públicas que permiten obtener un mejor desarrollo laboral incluyendo la eficiencia y la eficacia, mejorando la productividad, rentabilidad y calidad del servicio con los usuarios, de esta manera se colabora al cumplimiento de los objetivos a corto y largo plazo, como también con las temáticas a ser desarrolladas. Esto se lo llegara a cumplir mediante el rendimiento que existe entre cliente y empleado.

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

### **2.2.1 DESEMPEÑO LABORAL**

Chiavenato (2004) Plantea que: “El desempeño es la manera en que las personas cumplen sus funciones, actividades y obligaciones. El desempeño individual afecta el del grupo y éste condiciona el de la organización” (p.12).

#### **2.2.1.1 Aspectos relevantes del desempeño laboral.**

- **Eficiencia**

Para Chiavenato (2004) “La eficiencia es la cantidad de insumos que entran en una organización y resultan en productos y la cantidad de insumos que absorbe el sistema. La eficiencia tiene que ver con la necesidad de supervivencia de la organización.” (p.80).

- **Productividad**

Según Chiavenato (2004) la productividad dentro de una organización es cuando se llega a alcanzar los objetivos y transformar sus insumos en resultados cada vez mayores a costo más bajo posible, también menciona que es una medida del desempeño que incluye la eficiencia y la eficacia, donde la eficiencia es el uso adecuado de los recursos disponibles es decir se centra en los medios y en los procesos mientras que la eficacia es el cumplimiento de metas y objetivos que estén perfectamente definidos (p.13).

- **Satisfacción laboral**

Según Paravic & Larraguibel citado por Aguirre (2009) mencionan que la satisfacción laboral es:

“El resultado de la apreciación que cada individuo hace de su trabajo que le permite alcanzar o admitir el conocimiento de la importancia de los valores en el trabajo, siendo estos valores congruentes o de ayuda para satisfacer sus necesidades básicas, pudiendo ser estas necesidades físicas o necesidades psicológicas” (p.5).

- **Motivación**

Para Chiavenato (2004) “La motivación es un proceso psicológico básico. Junto con la percepción, las actitudes, la personalidad y el aprendizaje, es uno de los elementos más importantes para comprender el comportamiento humano. Interactúa con otros procesos mediadores y con el entorno” (p.236).

### **2.2.2.1 Evaluación del desempeño**

Sánchez & Bustamante (2008) citado por Sánchez & Calderón (2012) señalan que:

Mediante la evaluación de desempeño las organizaciones conocen como se está desempeñando las labores dentro de la institución, a fin de identificar cual es el personal de trabajo que genera valor a la organización y cuáles no, es por esta razón que se implementa dicha estrategia, debido a que es posible asignar calificaciones a los empleados y a su vez determinar que trabajadores son efectivos e inefectivos (p.59).

- **Planificación del proceso de evaluación del desempeño**

De acuerdo con la definición conceptual, formal, la "planificación", para Sastre & Aguilar (2003) citado por Sánchez & Calderón (2012) señalan que:

“Es la fase en la que se debe decidir la población a evaluar, el criterio básico de valoración qué medir y la metodología de evaluación (cómo medir), debiendo haber un alto grado de coherencia en tales decisiones”(p.60).

La planificación del proceso de evaluación dentro de una organización implica a todos y cada uno de los aspectos que se encuentren relacionados con el clima laboral en el que el empleado se encuentra involucrado, la planificación es una pauta primordial dentro de la organización debido a que debe de elegir cuándo, cómo y quién ejecutara dichas actividades para dar cumplimiento de metas y objetivos planteados dentro de la organización.

- **Diseño del sistema de evaluación**

La etapa de diseño tiene como fin la construcción total del sistema que se desea aplicar. En esta etapa del proceso es necesario que se considere la cultura organizacional, el perfil del puesto y

los planes de trabajo establecidos para la organización y el soporte tecnológico, a fin de que el sistema sea coherente con la realidad organizacional (Chinchilla, 2000).

- **Retroalimentación del empleado**

Se conoce como retroalimentación a aquella información que ayuda a los empleados a entender qué tan bien es su desempeño en definitiva es observar si se cumple con las expectativas de la empresa, Una vez que se ha realizado la evaluación de desempeño por medio del método de selección por la organización y obtenido un resultado, se procede a realizar la entrevista de evaluación y retroalimentación , la entrevista tiene la finalidad proporcionar información y retroalimentación acerca de los resultados obtenidos en el periodo de evaluación y la entrevista consiste en mantener una relación directa entre subordinado y superior que en ocasiones puede generarse algo hostil (Rospigliosi, 2017).

- **Aspectos relevantes sobre la evaluación del desempeño laboral**

Para Alles (2008) “El análisis del desempeño o de la gestión de una persona es un instrumento para dirigir y supervisar personal, uno de los principales objetivos es el desarrollo del personal y profesional de colaboradores, la mejora permanente de resultados de la organización y el aprovechamiento adecuado de los recursos humanos” (p.262).

En forma sintética, la evaluación del desempeño es útiles y necesarias para:

- Tomar decisiones.
- Reunir y revisar las evaluaciones de los jefes y subordinados.

### **2.2.3.1 Métodos de evaluación del desempeño**

#### **Método de escala gráfica:**

Según Alles (2006) la técnica de escala grafica se refiere a una lista de características y cualidades que posee el empleado y a su vez se establece un rango para cada una “ el método consiste en que al colaborador se lo califica al identificar la calificación que describa mejor su desempeño su nivel de desempeño por cada característica ”(p.37).

### **Método de distribución forzada:**

Según Alles (2006) “El método de evaluación forzada exige que el evaluador elija entre varias declaraciones, a menudo puesto en forma de pares, que parecen igualmente favorables y desfavorables, de todos modos, es algo en desuso” (p.32).

### **Evaluación 360°**

Para Alles (2006) la evaluación 360° “Es un método que consiste en que un grupo de personas valore a otra por medio de una serie de ítems o factores predefinidos, Estos factores son comportamientos observables de la persona en el desarrollo diario de su práctica profesional” (p.146).

Los diferentes modelos de evaluación del desempeño laboral permitirán establecer indicadores que nos permitan medir el nivel de productividad que mantiene el empleado con respecto a su área de trabajo.

#### **2.2.4.1 ¿Para qué sirve la evaluación del desempeño?**

las ventajas que se obtiene al momento de realizar la evaluación del desempeño (Alles, 2006, pág. 264)son:

- Detectar necesidades de capacitaciones.
- Descubrir personas claves
- Descubrir inquietudes del evaluado
- Encontrar personas para un puesto
- Motivar a las personas al comunicarle su desempeño e involucrarlas en objetivos de la organización (retroalimentación)
- Es una ocasión para que jefe y empleado analicen como se están haciendo las cosas.
- Para tomar decisiones sobre salarios y promociones.

#### **2.2.2 INTELIGENCIA EMOCIONAL**

Según Goleman (2018) “La inteligencia emocional es la capacidad de gestionarnos nosotros mismos y nuestras emociones de forma eficaz que consiste en cuatro aptitudes fundamentales como son: conciencia de uno mismo, autogestión, conciencia social, habilidad social”.

También menciona que es una variable que describe la personalidad del ser humano es decir la capacidad de percibir, entender y gestionar información emocional propia y ajena y la manera de asimilar las conductas de cada uno.

### **2.2.2.1 Componentes de la inteligencia emocional**

Según Goleman citado por Fernández & Giménez (2010) menciona a cinco indicadores de como las personas dan a conocer sus sentimientos (p.46).

**Conciencia emocional de uno mismo:** Se refiere a los estados de ánimo y a los pensamientos que tenemos acerca de ellos.

**Autocontrol emocional:** Es la capacidad que posee el ser humano para manejar sus propias emociones de forma adecuada.

**Competencia social:** Se enfoca en mantener las buenas relaciones con las personas que se encuentran a nuestro alrededor o nuestro ámbito social siempre y cuando se mantenga el respeto.

**Competencia para la vida y el bienestar:** Es asimilar los retos que se presentan a lo largo de la vida en donde se pueden fijar metas y objetivos con una adecuada toma de decisiones.

### **2.2.2.2 Comunicación intelectual y emocional**

Según Morillo (2012) la comunicación intelectual y emocional se la emplea en un sin número de actividades como, por ejemplo:

- Comunicar ideas
- Describir sentimientos
- Razonar y argumentar

Las palabras que la persona emplea dependen únicamente de la situación a la que se encuentra rodeado o a su vez el papel que desempeña, el dialogo que el personal de trabajo utilice depende del tema a ser tratado es decir ya sea personal o informal o únicamente sea netamente laboral, debido a que alguno elementos o expresiones verbales pueden llegar a ser de mucha utilidad, de las cuales se puede mencionar a el empleo del humor, expresión corporal y verbal.

También cabe mencionar que las personas que el hablar emplea una variedad de propósitos que implican comunicar libremente las ideas, describir sentimientos y saber interpretar las actitudes como aptitudes el saber argumentar y razonar cada una de las propuestas que se tiene planteadas en el ámbito laboral.

### **2.2.2.3 Inteligencia emocional y liderazgo**

Respecto a la inteligencia emocional en el Según Goleman citado por Rodríguez (2015) señala que hay una serie de aspectos fundamentales que condicionan a la inteligencia emocional en el liderazgo los cuales son:

**Conciencia en sí mismo:** Si eres consciente de ti mismo y siempre sabes cómo te sientes, sabrás como tus emociones y tus acciones pueden afectar a las personas que te rodean.

**Autorregulación:** Es lo que ayuda a mantener el control la flexibilidad y el compromiso de un líder con la responsabilidad personal.

**Motivación:** Los líderes motivados trabajan de forma constante hacia sus objetivos y tienen estándares muy altos para la calidad de su trabajo.

**Empatía:** Para los líderes tener empatía es fundamental para gestión de un equipo y la organización exitosa, tienen la capacidad de ponerse en la situación de otras personas, ayudan a que su equipo se desarrolle.

**Habilidad Social:** Los líderes que dominan las habilidades sociales de inteligencia emocional son grandes comunicadores, son abiertos a escuchar malas noticias como buenas, son, además, expertos en conseguir apoyar a los suyos y que se sientan con una nueva visión o proyecto (pp. 13 -17).

### **2.2.2.4 Coeficiente emocional**

Ayala & Bogarin (2015) menciona que “El coeficiente emocional no se refiere a sofocar las emociones, sino, saberlas dirigir, manejarlas y sobre todo en equilibrarlas, es decir hay que dar paso a las emociones de forma natural” (p.85).

### 2.2.2.5 Modelo de habilidades de Mayer y Salovey.

Respecto al modelo de Mayer & Salovey citado por Fernández & Extremera (Fernández & Extremera)

El modelo de habilidad de Mayer & Salovey consideran que la inteligencia emocional se define a través de cuatro habilidades básicas como son:

“la habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud, la habilidad para acceder y generar sentimientos que faciliten el pensamiento; la habilidad para comprender emociones y el conocimiento emocional y la habilidad para regular emociones proviniendo del crecimiento emocional e intelectual” (p.68).

### 2.2.2.6 Modelo de Goleman

Para Goleman (1995) citado por Bisquerra (2019) nos da a conocer que la inteligencia emocional consiste en:

**Conocer las propias emociones:** Se refiere a reconocer cada una de las emociones que se posee al momento de que transcurra una acción, es decir conocerse a sí mismo.

**Manejar las emociones:** La habilidad para manejar los propios sentimientos como son de furia o de ira a fin de que las expresiones que el ser humano transmite no se vean reflejadas.

**Motivarse a sí mismo:** Una emoción tiende a impulsar hacia una acción. Por ello es necesario encaminar las emociones el saber motivarse por cada uno de los logros obtenidos a través de la automotivación, el control y la importancia que se dé al cumplimiento de las metas y objetivos.

**Reconocer las emociones de los demás:** Las personas empáticas sintonizan mejor con las sutiles señales que indican lo que los demás necesitan o desean. Esto las hace apropiadas para las profesiones de la ayuda y servicios en sentido amplio.

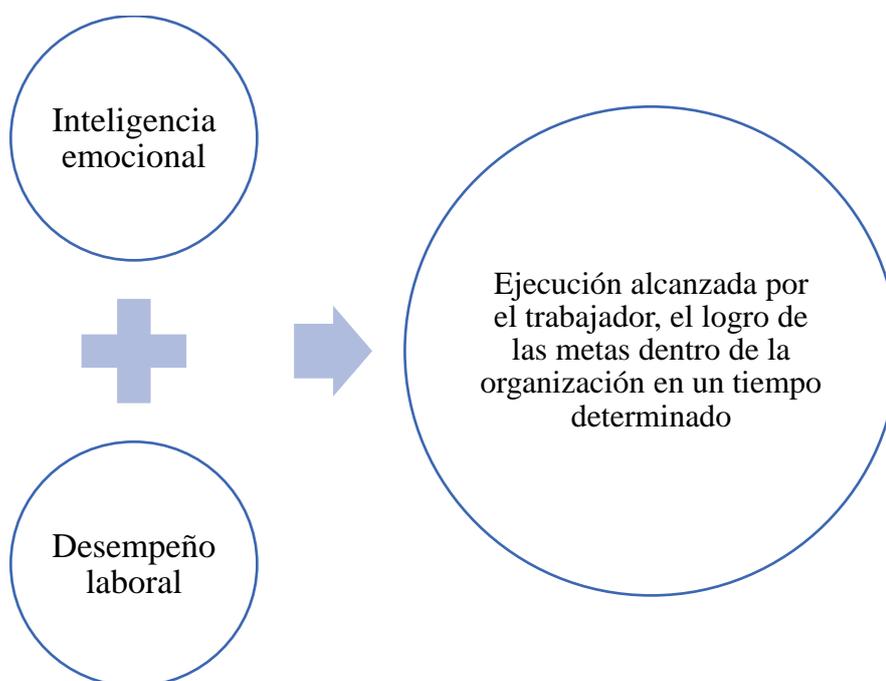
**Establecer relaciones:** El arte de establecer buenas relaciones con los demás es, en gran medida, la habilidad de manejar las emociones de los demás. La competencia social y las habilidades que conlleva, son la base del liderazgo, popularidad y eficiencia interpersonal. Las personas que dominan estas habilidades sociales son capaces de interactuar de forma suave y efectiva con los demás (pp. 43-44).

### 2.2.2.7 Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

Este modelo nos dará a conocer si existe o no relación entre las dos variables de estudio, como el manejo de la inteligencia emocional en el ámbito laboral de las instituciones públicas de la provincia del Carchi cantón Tulcán, en base a la información recolectada se encontró que el personal que trabaja en las instituciones posee habilidad para conocer y manejar las propias emociones.

De esta manera es necesario iniciar con un proceso que forme los rasgos de personalidad que influyen dentro inteligencia emocional y quienes son precisamente los que conllevan a perfeccionar las relaciones interpersonales dentro de las instituciones, respondiendo con adaptabilidad y estabilidad de los colaboradores dentro de su área de trabajo.

Con la implementación de competencias sociales y habilidad de dirección de cada servidor público, la institución llevara un manejo adecuado del personal de trabajo en relación al buen desempeño laboral es decir que dominan las habilidades sociales y son capaces de interactuar de forma adecuada y positiva con los demás, provocando ambientes laborales adecuados que conllevan a la eficiencia y eficacia dentro de las empresas, un excelente desempeño laboral involucra mucho esfuerzo y disposición para trabajar arduamente en una tarea encomendadas por los jefes.



**Figura 1:**Relación entre variables

La inteligencia emocional y el desempeño laboral son un conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales que influyen en nuestra habilidad para adaptarse y enfrentar a las demandas y presiones del medio, dicha habilidad se basa en la capacidad del individuo de ser consciente, comprender, controlar y expresar sus emociones de manera efectiva.

Este modelo se fundamenta en las competencias, las cuales intentan explicar cómo un individuo se relaciona con las personas que le rodean y con su medio ambiente. Por tanto, la inteligencia emocional y el desempeño laboral se los considera como un conjunto de factores de interrelaciones emocionales, personales y sociales que influyen en la habilidad general para adaptarse de manera activa a las presiones y demandas del ambiente, en este sentido, el modelo representa un conjunto de conocimientos utilizados para enfrentar la vida efectivamente, mediante capacitaciones y el desarrollo las habilidades de las personas y permiten que su desempeño laboral alcance un alto nivel de logro, al renovar y redoblar su compromiso con el factor de capacidad y con las mejores prácticas en la gestión del talento humano.



### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 ENFOQUE METODOLÓGICO

##### 3.3.1 Enfoque de la investigación

El enfoque que tuvo la presente investigación fue cuantitativo, Según Hernández Sampieri (2014) menciona que este enfoque se basa en:

“La recolección de datos para probar hipótesis con base a la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p.4).

La presente investigación considera un enfoque cuantitativo dado a que se utilizó instrumentos con escalas numéricas como es la encuesta, obteniendo como resultado datos numéricos para medir la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en las instituciones públicas de la provincia del Carchi cantón Tulcán, mediante un análisis numérico con los resultados obtenidos en gráficos y tablas como también con la implementación del modelo estadístico *rho Spearman*, los cuales permitirán validar la idea a defender.

El diseño de la investigación es de tipo transversal debido a que se realiza en el año 2019 y no experimental puesto a que no se van a manipular las variables de estudio, es decir se respeta la información obtenida por parte de los servidores públicos y los jefes de talento humano.

##### 3.3.2 Tipo de Investigación

Para el desarrollo de la investigación se emplea los siguientes tipos:

**Investigación exploratoria:** Según Hernández Sampieri (2014) manifiesta que la investigación exploratoria “Se emplea cuando el objetivo consiste en examinar un tema poco estudiado y novedoso”(p.91). Se consideró este tipo de investigación, puesto que fue necesario realizar un registro de todas las instituciones públicas de la ciudad de Tulcán de esta manera se determinó el número exacto de instituciones, además se realizó un análisis preliminar en las organizaciones sobre la inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral, por medio de las técnicas de recolección de datos.

**Investigación descriptiva:** Para Arias (2006) “La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho o fenómeno individuo o grupo con el fin de establecer su estructura

o comportamiento” (P.24). Este tipo de investigación se aplicó para describir la realidad actual de las organizaciones públicas y de los trabajadores al momento de brindar un servicio al cliente con la finalidad de determinar las causas y los efectos en el objeto de estudio.

**Investigación correlacional:** De acuerdo a Hernández Sampieri (2014) manifiesta este tipo de investigación es: “La asociación de variables mediante un patrón predecibles para un grupo o población”(p.93). En esta investigación se toma en cuenta las diferentes factores que integran las variables de estudio reflejando la situación actual de las instituciones y la correlación entre los principales factores que se encuentran involucrados con la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

**Investigación bibliográfica.** Es el proceso de recolección de información para la construcción de un objeto de investigación través del uso de libros, revistas (Rodríguez, 2013). Se consideró este tipo de investigación, puesto que fue necesario recopilar información para sustentar de forma clara y precisa acerca de las dos variables de estudio.

Con los tipos de investigación anteriormente descritos nos admitirán describir la realidad actual de las instituciones públicas de la provincia del Carchi cantón Tulcán, que nos permitirán determinar el grado de relación existente entre las dos variables de estudio, de esta manera se podrá establecer una relación estadística en relación a los resultados obtenidos en el proceso de levantamiento de información.

## **3.2 HIPOTESIS**

### **Hipótesis Alternativa (H1):**

Si existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en las instituciones públicas de la provincia del Carchi cantón Tulcán.

### **Hipótesis Nula (Ho):**

No existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en las instituciones públicas de la provincia del Carchi cantón Tulcán.

### 3.3 DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 1: Operacionalización de las Variables

Variable	Definición	Dimensión	Indicadores	Técnica	Ítems	Instrumento	Informante			
VD. Desempeño laboral	El desempeño laboral en las organizaciones está relacionado con la personalidad, además es una herramienta que ayuda a medir las habilidades y destrezas de los empleados	Orientación de resultados	Nivel de Administración de tiempo	Encuesta	¿Considera usted que	Formulario N° 001 SP Formulario N° 002 JTH	Jefe de Talento Humano- funcionarios			
					existe un manejo adecuado del tiempo dentro de la institución?					
					¿Considera que dentro de la institución					
					existe un alto nivel de competitividad en el desempeño de las actividades?					
		Orientación de resultados	Nivel de efectividad organizacional	Encuesta	¿Existe lineamientos previos que orienten al Talento humano a cumplir los objetivos organizacionales?	Formulario N° 001 SP Formulario N° 002 JTH	Jefe de Talento Humano- funcionarios			
					¿Cree usted que la retroalimentación permite mejorar los procesos dentro de la institución?					
					Grado de retroalimentación			Formulario N° 001 SP Formulario N° 002 JTH	Jefe de Talento Humano- funcionario s	
										¿Existe lineamientos previos que orienten al Talento humano a cumplir los objetivos organizacionales?
										¿Cree usted que la retroalimentación permite mejorar los procesos dentro de la institución?
										¿Existe lineamientos previos que orienten al Talento humano a cumplir los objetivos organizacionales?

	Grado de capacidad de liderazgo		¿Existe una adecuada toma de decisiones para alcanzar objetivos institucionales?	Formulario N° 001 SP Formulario N° 002 JTH	Jefe de Talento Humano- funcionarios
Trabajo en equipo	Nivel de productividad	Encuesta	¿Dentro de la institución se maneja un excelente nivel de cooperación para alcanzar metas y objetivos?	Formulario N° 001 SP Formulario N° 002 JTH	Jefe de Talento Humano- funcionarios
	Clima organizacional		¿Cómo considera usted el nivel de satisfacción laboral?	Formulario N° 001 SP Formulario N° 002 JTH	Jefe de Talento Humano- funcionarios
Aptitud de mando	Evaluación de competencias		¿La evaluación oportuna de las competencias genera un clima laboral adecuado?	Formulario N° 001 SP Formulario N° 002 JTH	Jefe de Talento Humano- funcionarios
	Niveles y Estilos de dirección	Encuesta	¿El estilo de dirección permite que los colaboradores generen resultados positivos?	Formulario N° 001 SP Formulario N° 002 JTH	Jefe de Talento Humano- funcionarios
Comunicación	Grado de Comunicación estratégica	Encuesta	¿Dentro de la institución se maneja un canal adecuado de comunicación?	Formulario N° 001 SP Formulario N° 002 JTH	Jefe de Talento Humano- funcionarios
	Niveles de Comunicación		¿Considera que el talento	Formulario N° 001 SP	Jefe de Talento

		n interpersonal		humano mantiene un canal de comunicación idóneo para evitar contratiempos? ¿El personal está capacitado para asumir riesgos y plantear soluciones oportunas?	Formulario N° 002 JTH	Humano-funcionarios
		Grado de Resolución de problemas		¿El talento humano está dispuesto a asumir cambios?	Formulario N° 001 SP Formulario N° 002 JTH	Jefe de Talento Humano-funcionarios
	Iniciativa	Nivel Proactividad	Encuesta	¿Existe efectividad al momento de desempeñar las diferentes actividades?	Formulario N° 001 SP Formulario N° 002 JTH	Jefe de Talento Humano-funcionarios
		Grado Autonomía		¿Directivos y Talento humano mantienen un control de las emociones en las diferentes situaciones que enfrenten día a día?	Formulario N° 001 SP Formulario N° 002 JTH	Jefe de Talento Humano-funcionarios
La inteligencia emocional es la capacidad para escoger las mejores opciones en la búsqueda de una solución. Además de ello la	Autoconocimiento	Nivel Regulación de sentimientos	Encuesta	¿Cómo incentiva al personal para que realice su	Formulario N° 001 SP Formulario N° 002 JTH	Jefe de Talento Humano-funcionarios
	Motivación	Grado Satisfacción laboral	Encuesta			

inteligencia  
 está  
 relacionada  
 con la  
 capacidad  
 de entender  
 y elaborar  
 información  
 para usarla  
 de manera  
 adecuada

trabajo de  
 forma efectiva?

Nivel de  
 Programas de  
 reconocimien  
 to

¿Existen  
 reconocimiento  
 s para mejorar  
 el desempeño  
 laboral?

Formulario  
 N° 001 SP  
 Formulario  
 N° 002 JTH

Jefe de  
 Talento  
 Humano-  
 funcionarios

Relaciones  
 interpersona  
 les

Niveles de  
 Conducta  
 interpersonal

Encuesta

¿Cómo afecta  
 la conducta  
 individual al  
 logro de  
 objetivos?

Formulario  
 N° 001 SP  
 Formulario  
 N° 002 JTH

Jefe de  
 Talento  
 Humano-  
 funcionarios

## **3.4 MÉTODOS UTILIZADOS**

### **3.4.1 Métodos**

Para el desarrollo del presente proyecto de investigación se van considerar los siguientes métodos:

#### **Método deductivo**

Según Bernal (2006) menciona que el método deductivo es:

“Un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares, este método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas o leyes de aplicación universal y de comprobada validez” (p.59).

En si este método fue utilizados al analizar las dos variables de estudio las mismas que a través del estudio se logró obtener información relevante.

Dentro del marco de estudio a las organizaciones públicas de la ciudad de Tulcán se encuentran las unidades educativas, instituciones de salud, instituciones de seguridad, GADs entré otras, además se logró recolectar información valedera que oporto a las variables de estudio de igual manera con la aplicación de las encuestas a cada uno de los jefes de talento humano de cada institución se logró obtener el número exacto de trabajadores públicos que laboran en cada institución, obteniendo como resultado a 2292 servidores públicos que posteriormente se realizó un cálculo porcentual para identificar el número exacto de encuestas a ser realizadas en cada institución.

#### **Técnicas e instrumentos**

Para el desarrollo del presente proyecto de investigación se va a considerar las siguientes técnicas e Instrumentos como es la encuesta.

## **Encuesta**

Según López & Fachelli (2015) La encuesta se considera como una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida (p.8).

En la presente investigación se empleará dos tipos de encuestas que involucran diversos factores que integran las variables de estudio, estos instrumentos están dirigidos a los jefes de talento humano y a los servidores públicos del área administrativa en cada institución pública debido a que es una técnica de recolección de información que permitirá conocer la realidad actual desempeño laboral de las instituciones públicas, con el fin de recolectar información acerca del personal de trabajo. Ver anexo1 y anexo 2.

### **3.5 ANÁLISIS ESTADÍSTICO**

#### **3.5.1 Herramientas Estadísticas**

Para proceder al análisis de la información recolectada durante la investigación, se considera herramientas estadísticas que facilitan el análisis de los resultados e identificar si existe correlación entre las dos variables.

Con la utilización del programa estadísticos SPSS, nos permite crear una base de datos de toda con la información recolectada y esto admitirá exportar fácilmente los resultados, para proceder a realizar la tabulación, y gráfico de barras, para finalmente poder contrastar los valores o datos obtenidos en la investigación y establecer un análisis general de la situación actual que atraviesan las instituciones públicas de la provincia del Carchi, obteniendo una conclusión general del grado de asociatividad entre las variable de estudio

El modelo a implementar en la presente investigación es el Modelo de Spearman debido a que las actitudes y aptitudes humanas están en cierta medida correlacionadas con el fin de establecer estadísticamente la relación que existe entre la inteligencia emocional con el desempeño laboral, tomando como referencia la siguiente información.

Tabla 2:

**Interpretación de correlación**

<b>Rangos</b>	<b>Nivel de correlación</b>
0.0-0.20	Poca correlación
0.21-0.40	Regular correlación
0.41-0.60	Correlación promedio
0.60-0.80	Alta correlación
0.81-1.0	Muy alta correlación

**Fuente:** Adaptado de Fajardo (2017)

Según Anderson, Sweeney, & Thoma (2008) el Rho de Spearman es el nombre utilizado para designar la correlación de Spearman, la correlación puede ser 1 o -1, y se interpreta igual que un coeficiente de correlación muestral, en que el valor positivo cercano a 1.0 indica una fuerte relación entre los rangos, Las correlaciones por rangos cercanas a  $\pm 1.0$  indican una fuerte relación, pero negativa entre los rangos es decir cuando un rango crece el otro disminuye (p.838).

### **3.5.2 Universo y marco muestral**

La población de estudio comprende a todas las Instituciones Públicas de la provincia del Carchi Cantón Tulcán para ello se ha realizado una lista de las unidades educativas, ministerios, servicios de salud y servicios de seguridad entre otros, dándonos como resultado un total de 49 instituciones públicas a ser estudiadas, para posteriormente realizar el cálculo de la muestra y así aplicar la encuesta dirigida a los servidores públicos del área administrativa de dichas instituciones. Ver anexo 3

#### **3.5.2.1 Cálculo de la muestra:**

El cálculo de la muestra se lo procede a realizar en función al número de trabajadores públicos del área administrativa que pertenecen a cada una de las instituciones.

Formula:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{(e^2 * (N - 1)) + (Z^2 * q * p)}$$

Donde:

Z: Representa el nivel de confianza requerido; en esta investigación es del 95%, por lo que el valor de  $Z = 1.96$

P: Éxito de 0.50.

q: Fracaso 0.50.

N: Población total 2.292

e: Error de muestreo y su valor será del 5%

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{(e^2 * (N - 1)) + (Z^2 * q * p)}$$

$$n = \frac{2292 * (1,96)^2 * 0,50 * 0,50}{(0,05)^2 * (2292 - 1) + (1,96)^2 * 0,50 * 0,50}$$

$$n = \frac{2201,2368}{6,6879}$$

$$n = 329,137218$$

$$n = 329$$

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

“Estudio de la Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en las organizaciones públicas de la provincia del Carchi - Cantón Tulcán.”

### 4.1 RESULTADOS

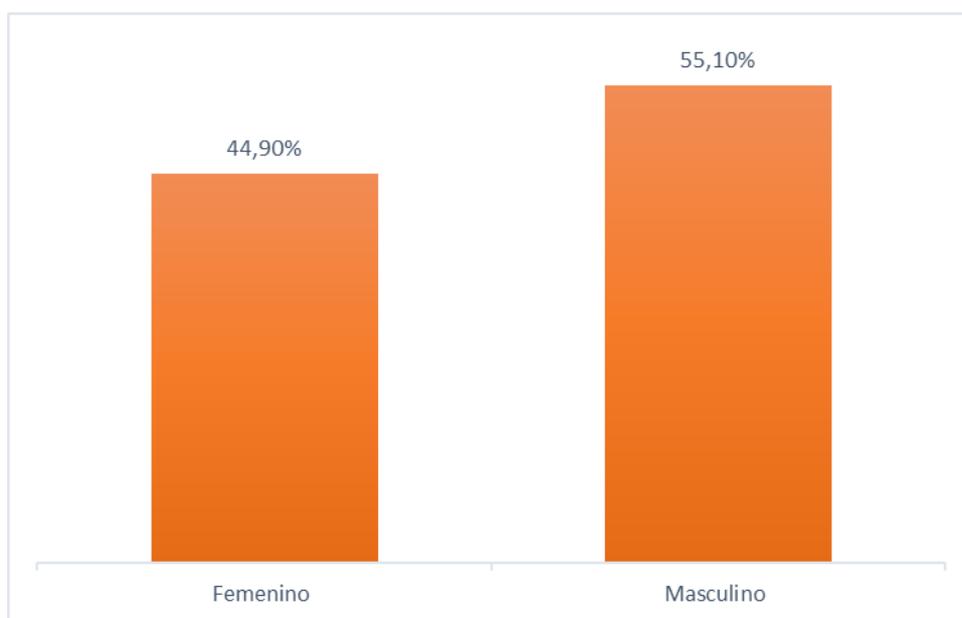
#### Encuesta dirigida a Jefes de Talento Humano.

Tabla 3:

*Sexo*

Genero	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	22	44,9%
Masculino	27	55,10%
Total	49	

*Fuente:* Instituciones públicas de la provincia del Carchi (2019)



**Figura 2:** Sexo

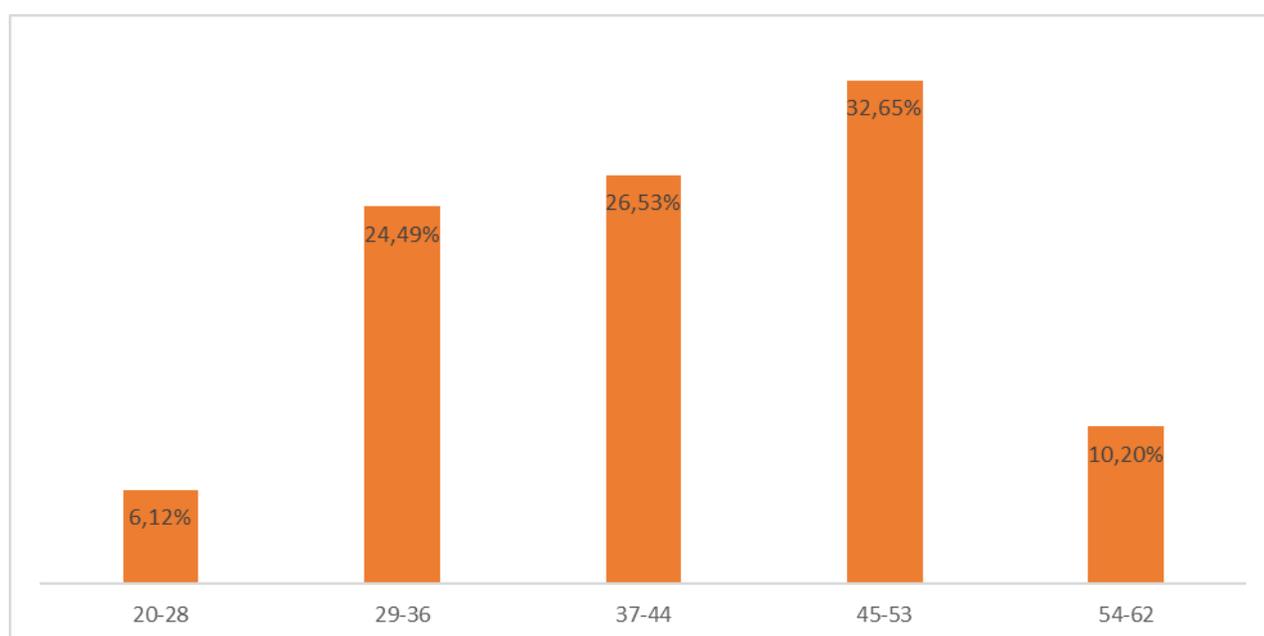
**Fuente:** Instituciones públicas de la provincia del Carchi (2019)

El sexo predominante dentro de las organizaciones públicas de la ciudad de Tulcán, del área de talento humano es el sexo Masculino con el 55,10%, quien se encarga del reclutamiento del personal y el monitoreo de los misma, para que cada una de las actividades establecidas o metas propuestas se lleven a cabo dentro de la organización.

Tabla 4:  
**Edad**

Edad	Frecuencia	Porcentaje
20-28	3	6,12%
29-36	12	24,49%
37-44	13	26,53%
45-53	16	32,65%
54-62	5	10,20%
Total	49	100,0

**Fuente:** Instituciones públicas de la provincia del Carchi (2019)



**Figura 3:** Edad

**Fuente:** Instituciones públicas de la provincia del Carchi (2019).

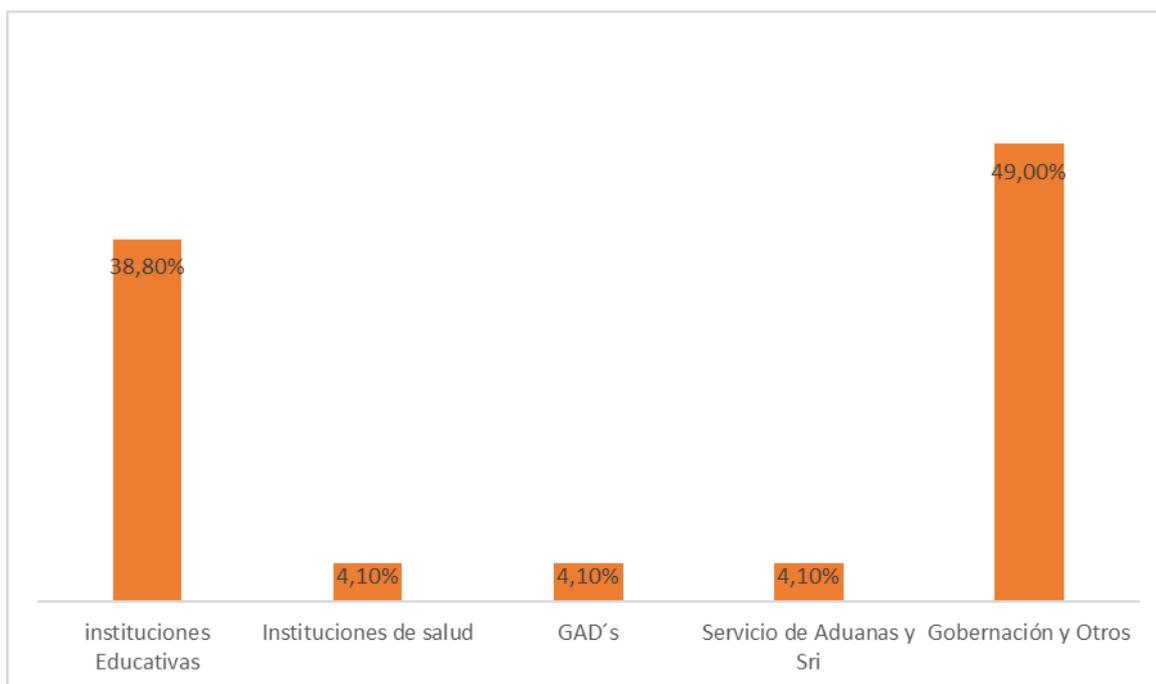
El rango de edad que predomina dentro de la presente investigación es de 45-55 años con el 32,65% es decir que la mayoría del personal que labora dentro del área de talento humano, posee actitud y aptitud para guiar y dirigir un grupo de trabajo, para de esta manera desarrollar nuevos proyectos y estrategias que vayan en beneficio de la institución al cual pertenecen y de esta manera dar cumplimiento con los proyectos dentro de la organización.

Tabla 5:

**Tipo de Institución**

Tipo de instituciones	Frecuencia	Porcentaje
instituciones Educativas	19	38,80%
Instituciones de salud	2	4,10%
GAD's	2	4,10%
Servicio de Aduanas y Sri	2	4,10%
Gobernación y Otros	24	49,00%
Total	49	100%

**Fuente:** Instituciones públicas de la provincia del Carchi (2019)



**Figura 4:** Tipo de Institución

**Fuente:** Instituciones públicas de la provincia del Carchi (2019)

De acuerdo a la investigación realizada se puede rescatar que existen más instituciones públicas pertenecientes a la gobernación y otros, sin tomar en cuenta a las instituciones de salud, educativas, GAD's, servicio de aduanas y Sri con un 49%, es decir este tipo de instituciones prestan servicio de calidad y brindan apoyo al cliente en cada uno de los tramites a ser realizados, manteniendo el buen manejo de la inteligencia emocional y un alto índice de desempeño laboral, aplicando cada uno de los conocimientos adquiridos a lo largo de su vida laboral, empleando cada una de las habilidades y destrezas que posee.

Tabla 6:  
Orientación de resultados

	Oportuno	Cumplimiento	Distribución	Capacitación	Retroinformación
Siempre	63,25%	65,66%	46,08%	37,35%	42,50%
Casi Siempre	33,73%	31,93%	41,53%	31,63%	35,80%
Algunas Veces	3,01%	2,41%	10,24%	18,98%	16,30%
Casi Nunca	0,00%	0,00%	1,80%	6,93%	4,50%
Nunca	0%	0%	0,30%	5,12%	0,90%
Total	100,00%	100,00%	100%	100%	100%

Fuente: Instituciones públicas de la provincia del Carchi (2019)

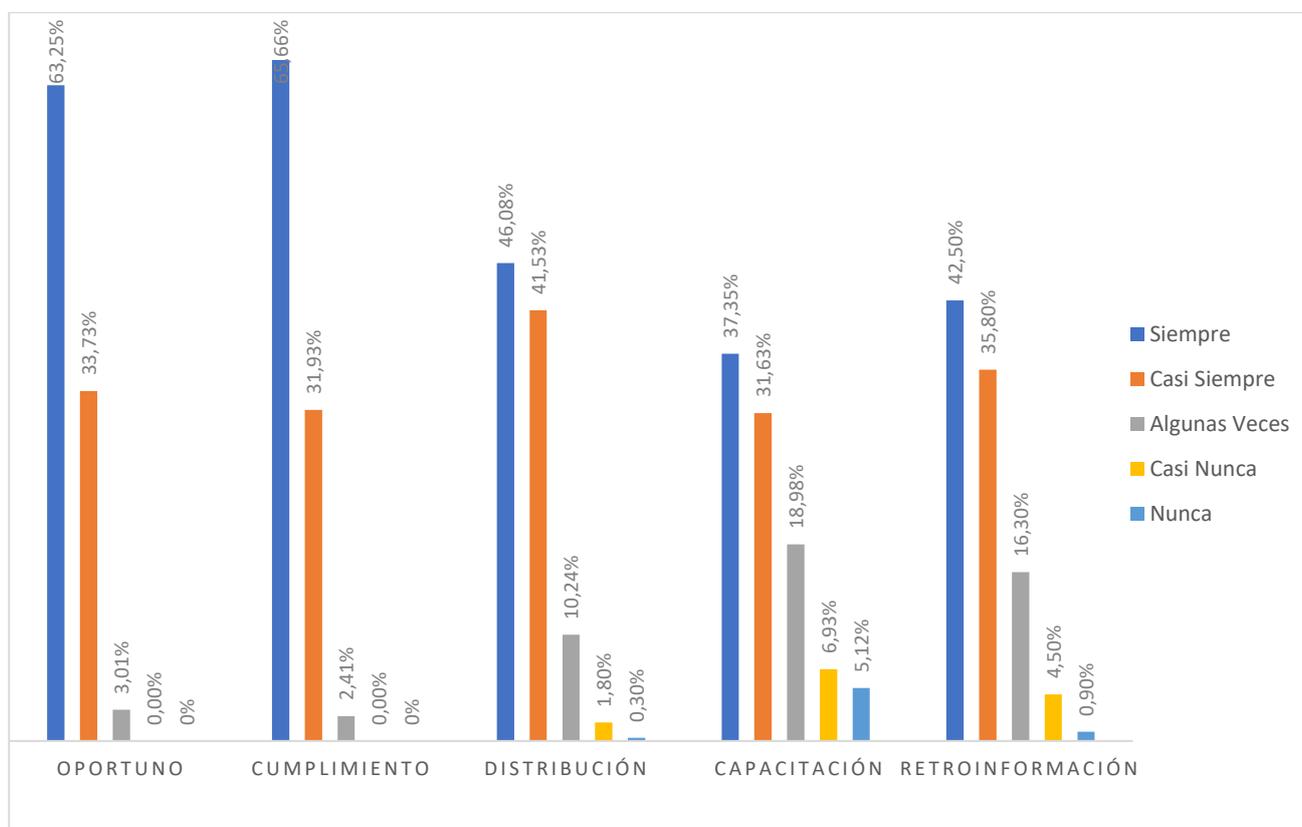


Figura 5: Orientación de resultados

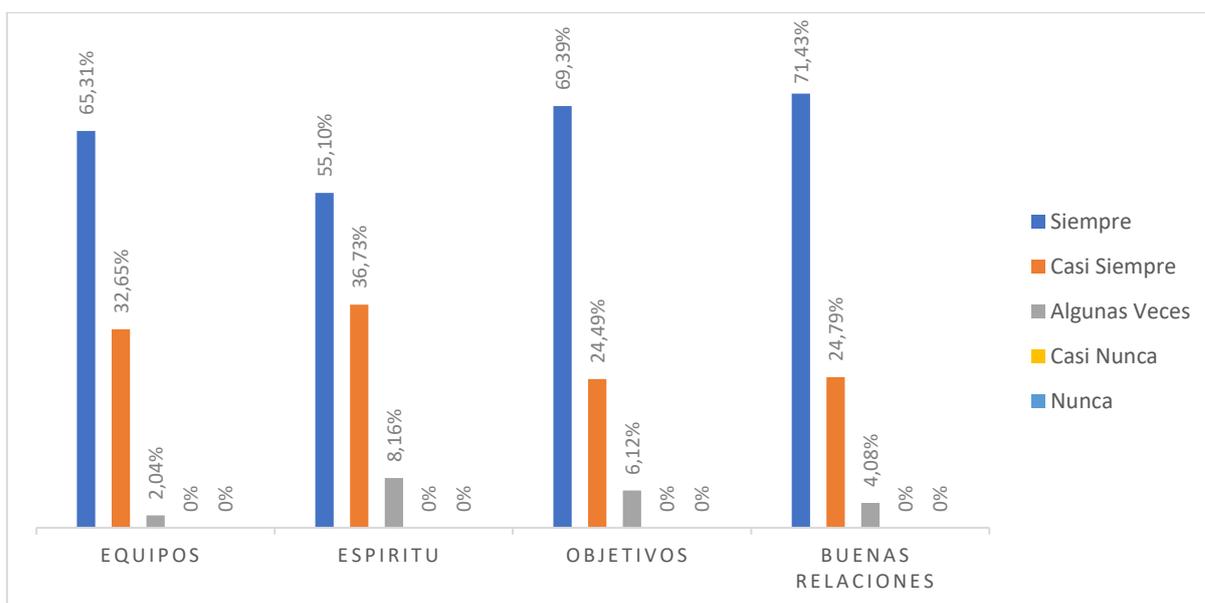
Fuente: Instituciones públicas de la provincia del Carchi (2019)

Se puede deducir que la mayoría de los representantes del área de talento humano manejan una buena relación con los compañeros de trabajo, de esta manera se genera una buena comunicación y distribución de trabajo entre jefe y empleado, ayudando a obtener una mejor orientación de resultados, mediante la retroinformación de manera conjunta, obteniendo experiencia, tanto profesional como laboral que incentivan a dar cumplimiento de metas y proyectos que van en beneficio de la institución, y posteriormente de la sociedad mediante el trabajo colaborativo y una atención de calidad.

Tabla 7:  
**Trabajo en equipo**

Factores	Equipos	Espíritu	Objetivos	Buenas relaciones
Siempre	65,31%	55,10%	69,39%	71,43%
Casi Siempre	32,65%	36,73%	24,49%	24,79%
Algunas Veces	2,04%	8,16%	6,12%	4,08%
Casi Nunca	0%	0%	0%	0%
Nunca	0%	0%	0%	0%
Total	100%	100%	100%	100%

**Fuente:** Instituciones públicas de la provincia del Carchi (2019)



**Figura 6:** Trabajo en equipo

**Fuente:** Instituciones públicas de la provincia del Carchi (2019)

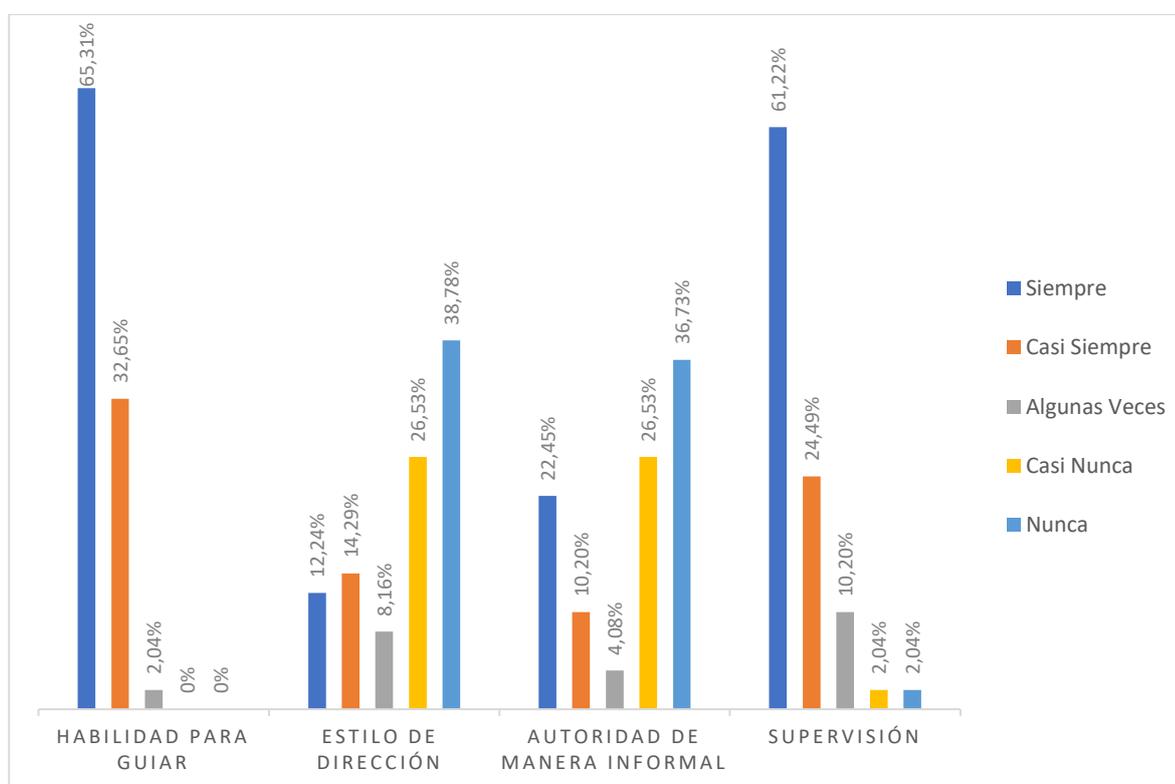
De acuerdo a los resultados obtenidos podemos mencionar que el gráfico denota que cada uno de los representantes del área de talento humano de las institución pública realizan una planificación y distribución frecuentemente de las actividades a realizar, empleando el trabajo colaborativo de los empleados donde demuestran conocimientos y habilidades que tiene cada persona, permitiendo obtener herramientas que contribuyan al cumplimiento de objetivos, metas y estrategias como también al crecimiento progresivo de institución.

También podemos mencionar dentro de las organizaciones públicas si existe espíritu de trabajo como también buenas relaciones entre empleados, obteniendo como resultado un equipo de trabajo eficiente mediante la formación y asociación de proyectos donde se encuentran vinculados todos los miembros del grupo y a su vez pueden desenvolverse de una manera más eficiente y proactiva obteniendo relaciones interpersonales enriquecedoras y gratificantes.

Tabla 8:  
**Aptitud gerencial**

Escala	Habilidad para guiar	Estilo de dirección	Autoridad de manera informal	Supervisión
Siempre	65,31%	12,24%	22,45%	61,22%
Casi Siempre	32,65%	14,29%	10,20%	24,49%
Algunas Veces	2,04%	8,16%	4,08%	10,20%
Casi Nunca	0%	26,53%	26,53%	2,04%
Nunca	0%	38,78%	36,73%	2,04%
Total	100%	100%	100%	100%

**Fuente:** Instituciones públicas de la provincia del Carchi (2019)



**Figura 7:** Aptitud de mando

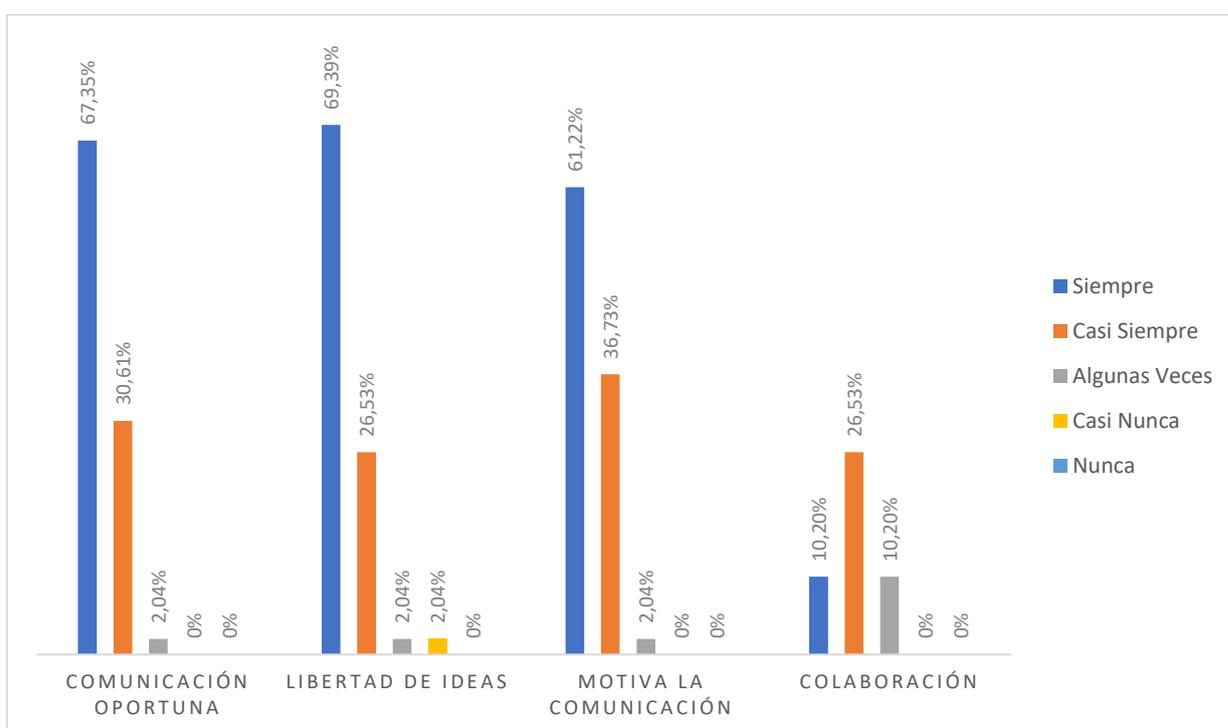
**Fuente:** Instituciones públicas de la provincia del Carchi (2019)

De acuerdo a los resultados obtenidos se observa que la mayoría de los jefes de talento humano poseen habilidad para guiar, dirigir y controlar a los servidores públicos del área administrativa, además ejercen supervisión en el trabajo de una manera informal y su estilo de dirección no es autoritario, por lo tanto se puede deducir que dentro de las organizaciones se utilizan técnicas de reclutamiento donde se mantiene una supervisión continua respecto al desenvolvimiento laboral acatando las reglas y normas establecidas dentro de la institución obteniendo como resultado un estilo de dirección acorde a la ámbito laboral en el que se desenvuelven.

Tabla 9:  
**Comunicación**

Escala	Comunicación Oportuna	libertad de ideas	Motiva la comunicación	Colaboración
Siempre	67,35%	69,39%	61,22%	10,20%
Casi Siempre	30,61%	26,53%	36,73%	26,53%
Algunas Veces	2,04%	2,04%	2,04%	10,20%
Casi Nunca	0%	2,04%	0%	0%
Nunca	0%	0%	0%	0%
Total	100%	100%	100%	100%

**Fuente:** Instituciones públicas de la provincia del Carchi (2019)



**Figura 8:** Comunicación

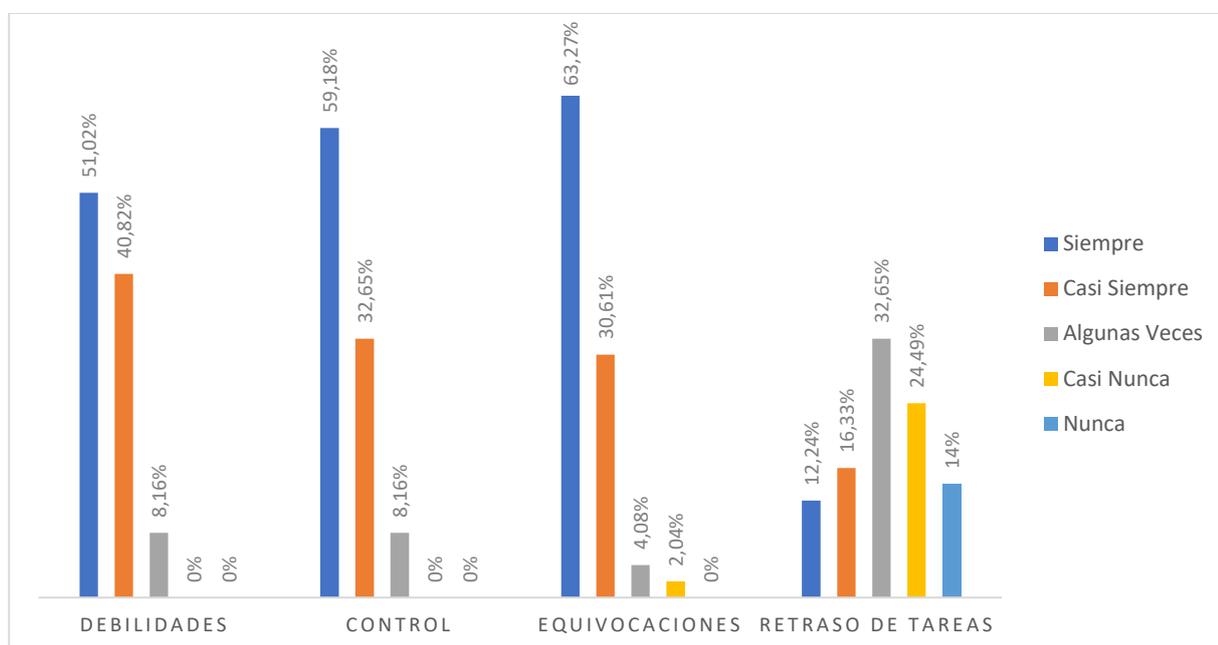
**Fuente:** Instituciones públicas de la provincia del Carchi (2019)

De acuerdo a los resultados obtenidos se evidencia que el personal que labora dentro del área de talento humano posee un alto grado de comunicación entre los servidores públicos, debido a que existe participación de los empleados desde el momento en que dan a conocer sus ideas y estrategias que ayuden a mejorar la productividad laboral en los diferentes departamentos, dando a conocer la libertad de expresión que cada empleados posee obteniendo como resultado una mayor comunicación entre el personal de trabajo donde se expone inquietudes y retrasos de información que podrían perjudicar a la institución y de esta manera se consigue un ámbito de trabajo colaborativo entre el personal e institución.

Tabla 10:  
**Autoconocimiento**

Escala	Debilidades	Control	Equivocaciones	Retraso de Tareas
Siempre	51,02%	59,18%	63,27%	12,24%
Casi Siempre	40,82%	32,65%	30,61%	16,33%
Algunas Veces	8,16%	8,16%	4,08%	32,65%
Casi Nunca	0%	0%	2,04%	24,49%
Nunca	0%	0%	0%	14%
Total	100%	100%	100%	100,00%

**Fuente:** Instituciones públicas de la provincia del Carchi (2019)



**Figura 9:** Autoconocimiento

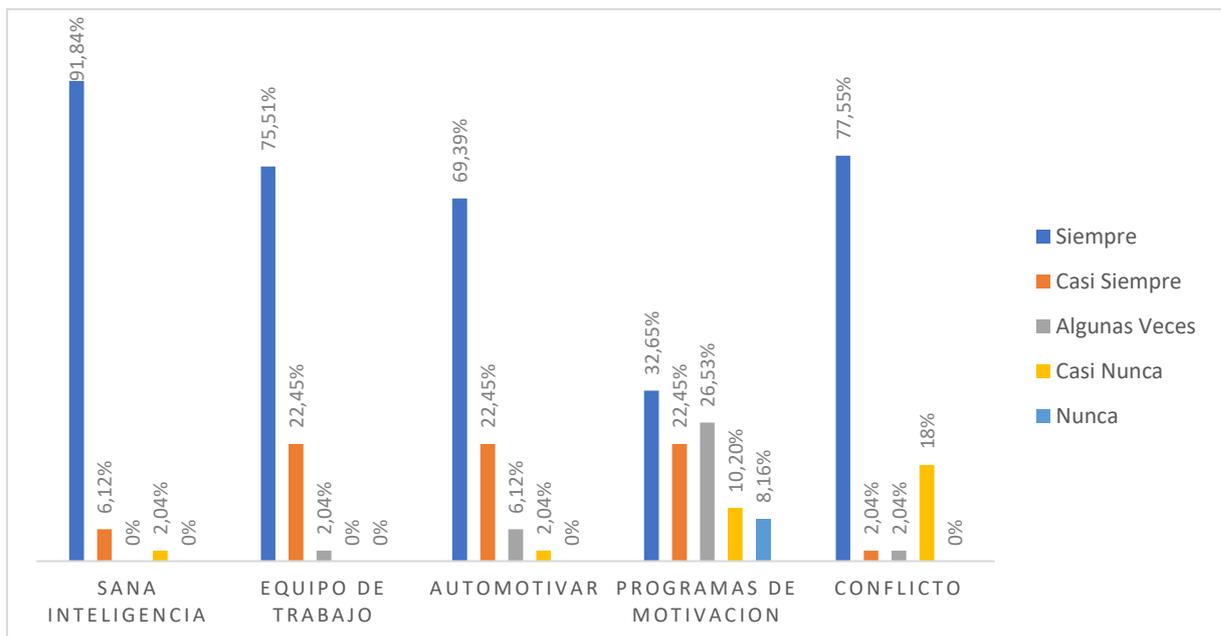
**Fuente:** Instituciones públicas de la provincia del Carchi (2019)

El presente gráfico expone que los representantes de las áreas de talento humano de las instituciones públicas reconocen las dificultades que presentan los servidores públicos del área administrativa, en los diferentes temas a ser tratados, debido a que deben controlar cada una de sus emociones durante reuniones, donde se dan a conocer los problemas, inquietudes, inconvenientes que presenta cada empleado, obteniendo como resultado evitar retrasos y poder dar cumplimiento de trabajo, o proyectos a ser presentados, la misma que contribuirá a tener un control integrando recursos y encaminando al talento humano a la productividad generando un rendimiento adecuado y oportuno.

Tabla 11:  
**Motivación**

Escola	Sana Inteligencia	Equipo de Trabajo	Automotivar	Programas de Motivación	Conflicto
Siempre	91,84%	75,51%	69,39%	32,65%	77,55%
Casi Siempre	6,12%	22,45%	22,45%	22,45%	2,04%
Algunas Veces	0%	2,04%	6,12%	26,53%	2,04%
Casi Nunca	2,04%	0%	2,04%	10,20%	18%
Nunca	0%	0%	0%	8,16%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

**Fuente:** Instituciones públicas de la provincia del Carchi (2019)



**Figura 10:** Motivación

**Fuente:** Instituciones públicas de la provincia del Carchi (2019)

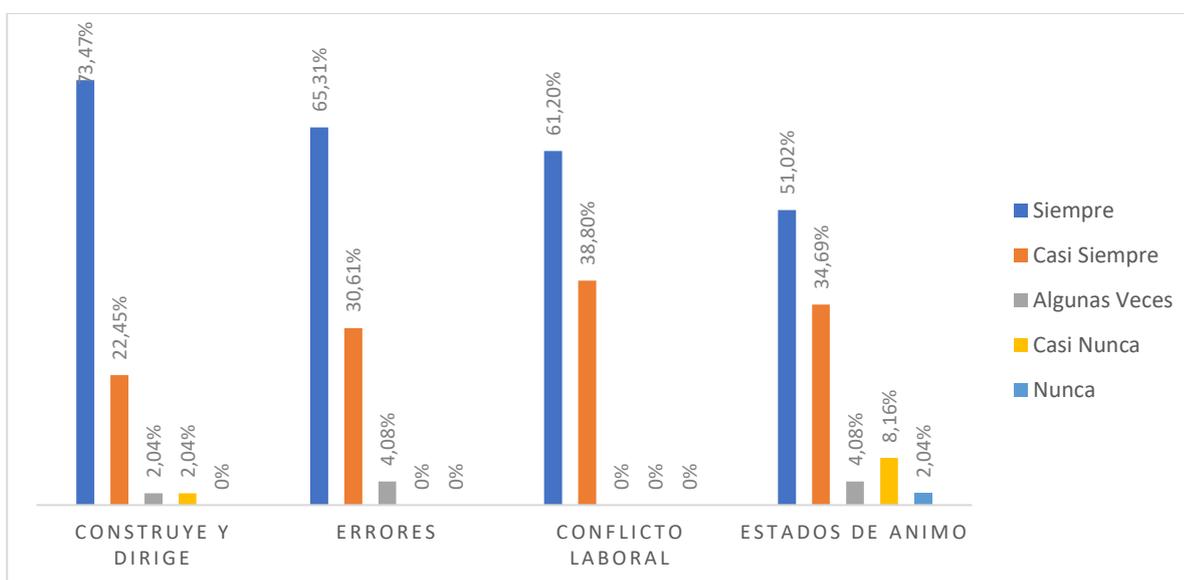
Los jefes de talento Humano afirman que, el éxito de una empresa está en mantener un personal motivado, apto y predispuesto para ejercer cada puesto de trabajo, con programa de motivación adecuados a sus necesidades y de esta manera generar actitud positiva hacia la empresa y a su trabajo, es un hecho que los empleados motivados rinden más, es decir a mayor motivación los empleados tienden a brindar un mejor desempeño laboral y demostrar que su rendimiento no necesariamente signifique explotación, sino por lo contrario generar mayor aumento en la productividad en la mano de obra, y así de esta manera se logra beneficiar al empleador mejorando sus condiciones laborales y ambiente laboral.

Tabla 12:

**Relaciones Interpersonales**

	<b>Construye y Dirige</b>	<b>Errores</b>	<b>Conflicto Laboral</b>	<b>Estados de animo</b>
Siempre	73,47%	65,31%	61,20%	51,02%
Casi Siempre	22,45%	30,61%	38,80%	34,69%
Algunas Veces	2,04%	4,08%	0%	4,08%
Casi Nunca	2,04%	0%	0%	8,16%
Nunca	0%	0%	0%	2,04%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Instituciones públicas de la provincia del Carchi (2019)



**Figura 11:** Relaciones Interpersonales.

**Fuente:** Instituciones públicas de la provincia del Carchi (2019)

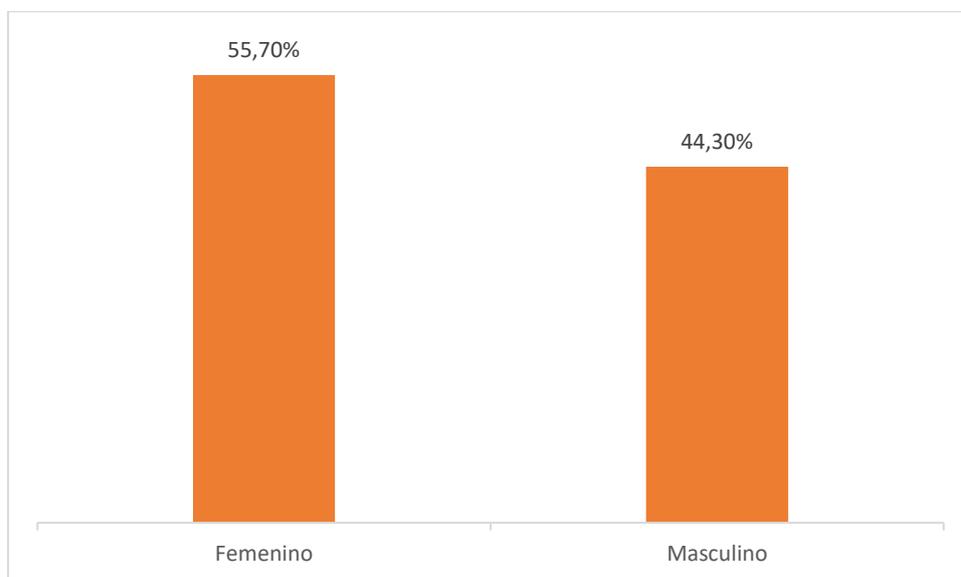
En base a la información obtenida los jefes de talento humano poseen la habilidad para construir y dirigir a un grupo de trabajo donde poseen liderazgo que conduce hacia la mejora y el alcance de las metas, debido a que el personal de trabajo que se encuentra bajo su mando saben reconocer sus errores laborales y a la vez buscan implementar soluciones , evitando de tal manera los conflictos laborales y las manifestaciones de emociones por parte del equipo de trabajo, por lo tanto esta situación genera beneficios a la institución debido a que establecer un vínculo de empoderamiento con la institución consiguiendo un bien común, también es importante mencionar que a través de las relaciones interpersonales se establezca el liderazgo el talento humano obteniendo la confianza necesaria que permita mejor y desarrollar un servicio de calidad.

## Encuesta dirigida a los servidores Públicos

Tabla 13:  
**Sexo**

	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	185	55,7
Masculino	147	44,3
Total	332	100,0

*Fuente:* Instituciones públicas de la provincia del Carchi (2019)



**Figura 12:** Sexo

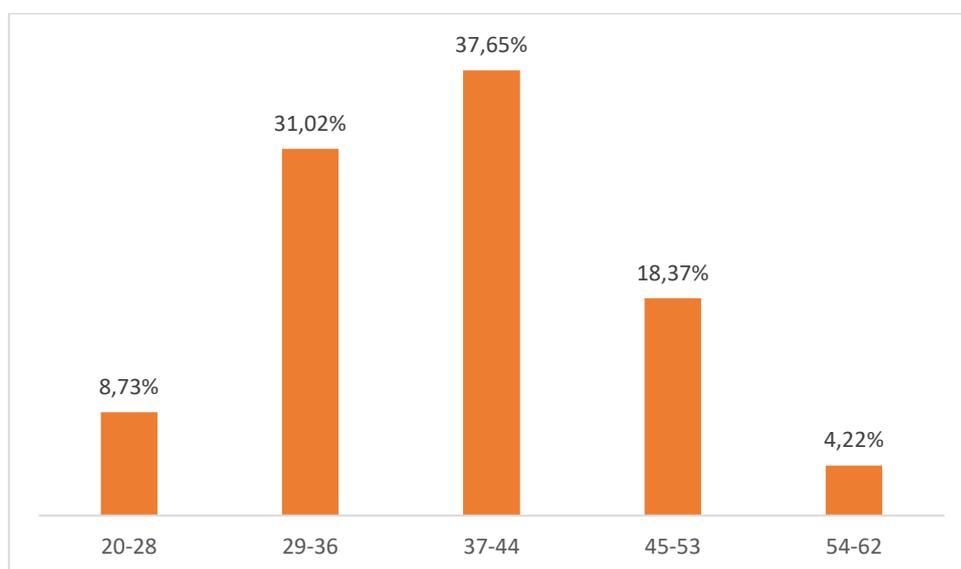
**Fuente:** Instituciones públicas de la provincia del Carchi (2019)

El sexo predominante dentro de las organizaciones públicas de la ciudad de Tulcán, del área de talento humano es el sexo Femenino con el 55,70%, quien se encarga del reclutamiento del personal y el monitoreo de los misma, para que cada una de las actividades establecidas o metas propuestas se lleven a cabo dentro de la organización.

Tabla 14:  
**Edad**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
20-28	29	8,73
29-36	103	31,02
37-44	125	37,65
45-53	61	18,37
54-62	14	4,22
Total	332	100,0

**Fuente:** Instituciones públicas de la provincia del Carchi (2019)



**Figura 13:** Edad

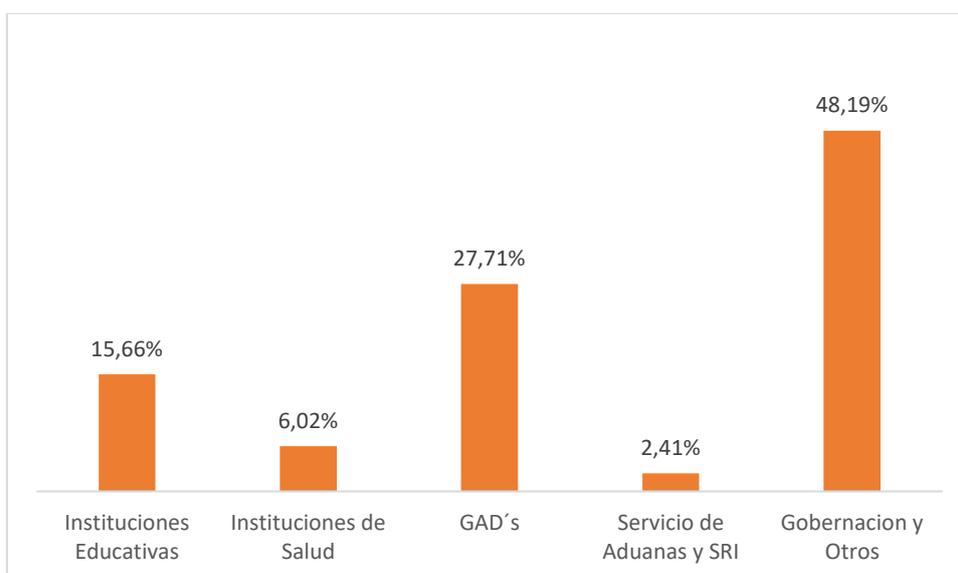
**Fuente:** Instituciones públicas de la provincia del Carchi (2019)

El rango de edad que predomina dentro de la presente investigación es de 37-44 años con el 37,65% es decir que la mayoría del personal que labora dentro del área administrativa posee mucho más en interés en desarrollar sus habilidades emocionales e intelectuales debido a que les permite tener un mayor rendimiento laboral ya que les genera muchos beneficios por el cargo que ocupan y a su vez tienen la oportunidad de evidenciar cada una de las habilidades y destrezas que posee cada uno de los integrantes del grupo de trabajo.

Tabla 15:  
**Tipo de institución**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Instituciones Educativas	52	15,66%
Instituciones de Salud	20	6,02%
GAD's	92	27,71%
Servicio de Aduanas y SRI	8	2,41%
Gobernación y Otros	160	48,19%
Total	332	100%

**Fuente:** Instituciones públicas de la provincia del Carchi (2019)



**Figura 14:** Tipo de Instituciones

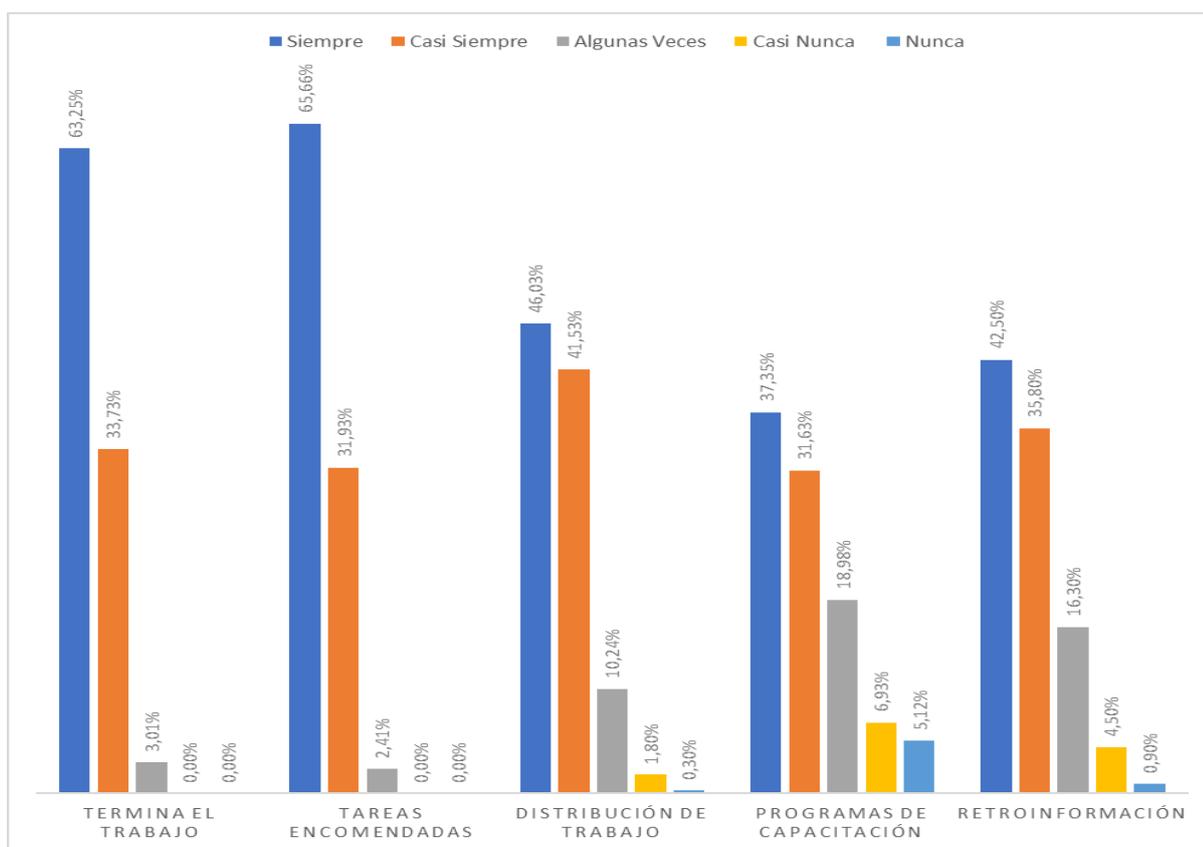
**Fuente:** Instituciones públicas de la provincia del Carchi (2019)

De acuerdo a la investigación realizada se puede rescatar que existen más instituciones públicas, sin tomar en cuenta a las instituciones de salud, educativas, GAD's, servicio de aduanas y Sri con un 48,19 %, es decir este tipo de instituciones prestan servicio de calidad y brindan apoyo al cliente en cada uno de los tramites a ser realizados, manteniendo el buen manejo de la inteligencia emocional y un alto índice de desempeño laboral, aplicando cada uno de los conocimientos adquiridos a lo largo de su vida laboral, empleando cada una de las habilidades y destrezas que posee dentro de su área laboral.

Tabla 16:  
Orientación de Resultados

Escala	Termina el Trabajo	Tareas Encomendadas	Distribución de Trabajo	Programas de Capacitación	Retroinformación
Siempre	63,25%	65,66%	46,03%	37,35%	42,50%
Casi Siempre	33,73%	31,93%	41,53%	31,63%	35,80%
Algunas Veces					
Veces	3,01%	2,41%	10,24%	18,98%	16,30%
Casi Nunca	0,00%	0,00%	1,80%	6,93%	4,50%
Nunca	0,00%	0,00%	0,30%	5,12%	0,90%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

**Fuente:** Instituciones públicas de la provincia del Carchi (2019)



**Figura 15:** Orientación de resultados

**Fuente:** Instituciones públicas de la provincia del Carchi (2019)

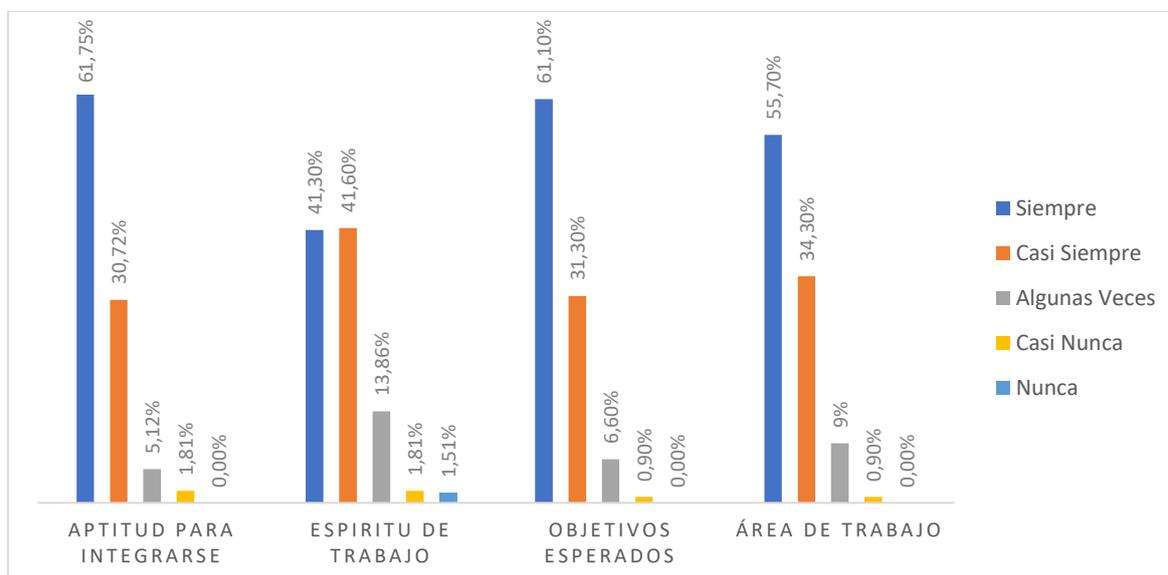
Se puede deducir que la mayoría de los servidores públicos manejan una buena relación con su equipo de trabajo, generando comunicación oportuna y a su vez obtener una adecuada distribución de trabajo obteniendo como resultado el cumplimiento de los objetivos propuestos, también cabe mencionar que la orientación de resultados es la apreciación que cada empleado posee hacia su trabajo y a su vez le permite alcanzar o admitir el conocimiento y la importancia de los valores en el trabajo, siendo estos valores congruentes o de ayuda para satisfacer sus

necesidades básicas, pudiendo ser estas necesidades físicas o necesidades psicológicas”(Aguirre,2009).

Tabla 17:  
**Trabajo en equipo**

Escala	Aptitud para Integrarse	Espíritu de Trabajo	Objetivos Esperados	Área de Trabajo
Siempre	61,75%	41,30%	61,10%	55,70%
Casi Siempre	30,72%	41,60%	31,30%	34,30%
Algunas Veces	5,12%	13,86%	6,60%	9%
Casi Nunca	1,81%	1,81%	0,90%	0,90%
Nunca	0,00%	1,51%	0,00%	0,00%
Total	100%	100%	100%	100%

**Fuente:** Instituciones públicas de la provincia del Carchi (2019)



**Figura 16:** Trabajo en equipo

**Fuente:** Instituciones públicas de la provincia del Carchi (2019).

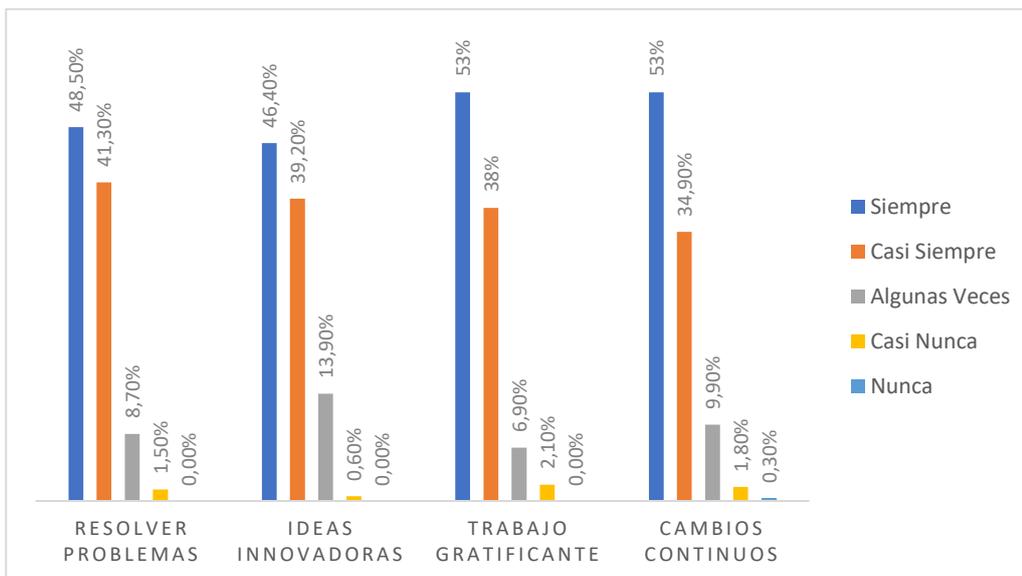
De acuerdo a la información obtenida los encuestados manifiestan que las actividades a desempeñar cada servidor público están claramente establecidas, cada uno de ellos mantiene un excelente espíritu de trabajo lo que ayuda a dar cumplimiento con cada una de las tareas encomendadas en cada área de trabajo, un porcentaje mínimo nos da a conocer que existe duplicidad de funciones lo cual genera ineficiencia e improductividad al momento de ejecutar el trabajo ocasionando pérdidas para las instituciones públicas, por cuanto la división del trabajo constituye un elemento primordial dentro de la organización, debido a que permite equilibrar las actividades, que el talento humano tiene que desarrollar con la finalidad de alcanzar un nivel alto de productividad generando beneficios para la institución, sobre todo permite para mejorar y desarrollar estrategias que contribuyan al crecimiento empresarial.

El análisis del desempeño es un instrumento para dirigir y supervisar personal, uno de los principales objetivos es el desarrollo del personal y profesional de colaboradores, la mejora permanente de resultados de la organización y el aprovechamiento adecuado de los recursos humanos (Alles,2006).

Tabla 18:  
**Iniciativa**

Escala	Resolver Problemas	Ideas Innovadoras	Trabajo Gratificante	Cambios Continuos
Siempre	48,50%	46,40%	53%	53%
Casi Siempre	41,30%	39,20%	38%	34,90%
Algunas Veces	8,70%	13,90%	6,90%	9,90%
Casi Nunca	1,50%	0,60%	2,10%	1,80%
Nunca	0,00%	0,00%	0,00%	0,30%
Total	100%	100%	100%	100%

**Fuente:** Instituciones públicas de la provincia del Carchi (2019)



**Figura 17:** Iniciativa

**Fuente:** Instituciones públicas de la provincia del Carchi (2019).

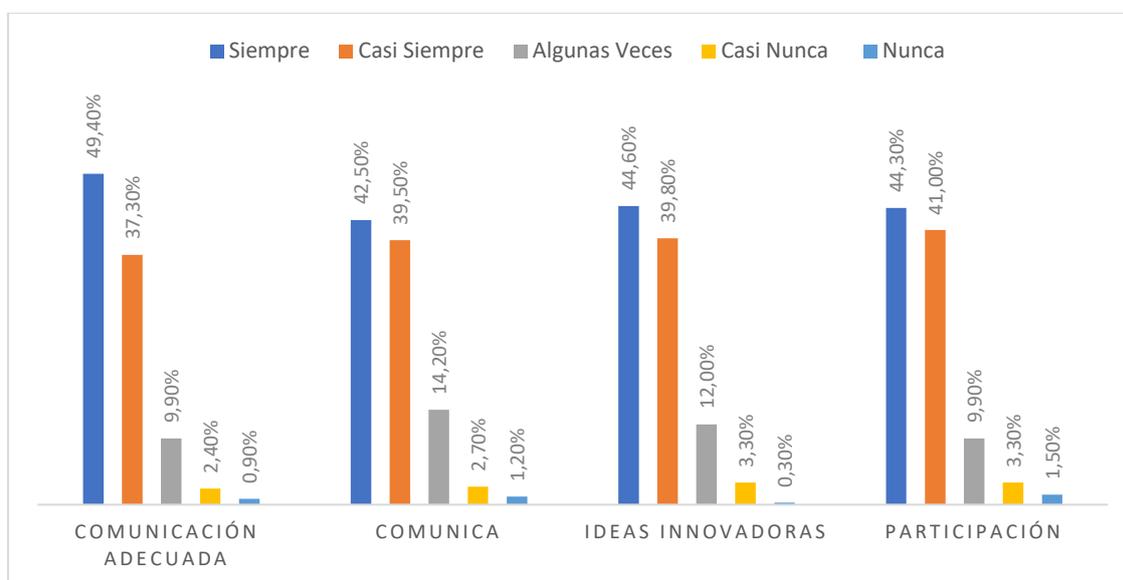
De acuerdo a la información recolectada podemos deducir que cada uno de servidores públicos, pertenecientes a la área administrativa poseen gran capacidad para resolver problemas que se les presentan dentro de su ámbito laboral, manteniendo trabajo colaborativo con sus compañeros de la misma área y a su vez generar nuevas ideas y propuestas, que ayudan a mantener un trabajo más gratificante que les permita adaptarse a cambios continuos que se requiera dentro del áreas de trabajo, obteniendo como resultado el cumplimiento de metas,

objetivos, proyectos que están vinculados directamente con el desarrollo institucional demostrando el desenvolvimiento de habilidades y destrezas que el ser humano posee.

Tabla 19:  
**Comunicación**

Escala	Comunicación		Ideas	
	Adecuada	Comunica	Innovadoras	Participación
Siempre	49,40%	42,50%	44,60%	44,30%
Casi Siempre	37,30%	39,50%	39,80%	41,00%
Algunas Veces	9,90%	14,20%	12,00%	9,90%
Casi Nunca	2,40%	2,70%	3,30%	3,30%
Nunca	0,90%	1,20%	0,30%	1,50%
Total	100%	100%	100%	100%

**Fuente:** Instituciones públicas de la provincia del Carchi (2019).



**Figura 18:** Comunicación

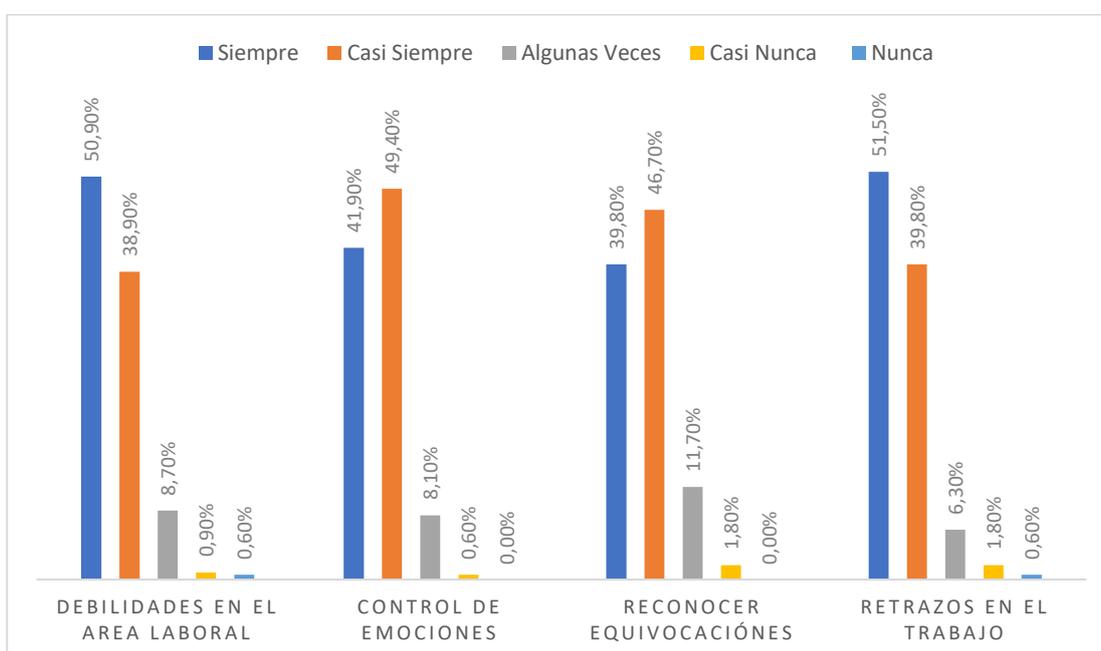
**Fuente:** Instituciones públicas de la provincia del Carchi (2019).

Con referencia a la encuesta realizada los servidores públicos, manifiestan que existe una comunicación oportuna entre el área de talento humano y la administrativa, debido a que manejar un lenguaje oportuno que transmita un mensaje claro y concreto, conservando siempre las buenas relaciones institucionales, evitando suposiciones que conlleve a malos entendidos y puedan generar conflictos laborales, mediante el desarrollo de una buena comunicación se puede obtener la participación y colaboración en forma conjunta de los integrantes de cada área, debido a que se puede exponer libremente cada una de sus ideas e inquietudes que contribuyan al desarrollo institucional.

Tabla 20:  
**Autoconocimiento**

Escala	Debilidades en el Área Laboral	Control de Emociones	Reconocer Equivocaciones	Retrasos en el Trabajo
Siempre	50,90%	41,90%	39,80%	51,50%
Casi Siempre	38,90%	49,40%	46,70%	39,80%
Algunas Veces	8,70%	8,10%	11,70%	6,30%
Casi Nunca	0,90%	0,60%	1,80%	1,80%
Nunca	0,60%	0,00%	0,00%	0,60%
Total	100%	100%	100%	100%

**Fuente:** Instituciones públicas de la provincia del Carchi (2019).



**Figura 19:** Autoconocimiento

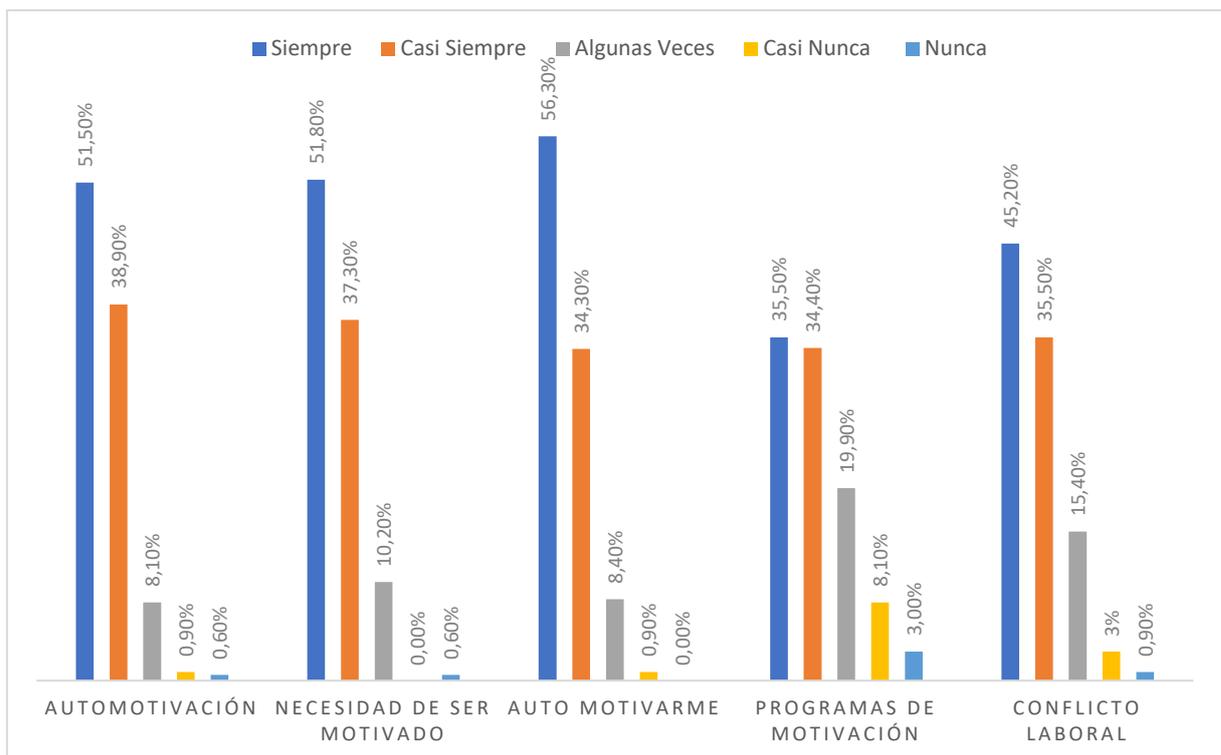
**Fuente:** Instituciones públicas de la provincia del Carchi (2019).

El presente gráfico expone que los servidores públicos del área administrativa de las instituciones públicas, reconocen las dificultades que se presentan a medida que van desarrollando su trabajo, en los diferentes temas a ser tratados, obteniendo como resultado generar autoconocimiento para dar cumplimiento con las tareas encomendadas, también cabe mencionar que los servidores públicos deben de controlar cada una de sus emociones durante reuniones, donde se dan a conocer los problemas, inquietudes, inconvenientes que presentan dentro del ámbito laboral de esta manera se evita retrasos e incumplimiento de trabajo, la misma que contribuirá a tener un control integrando recursos y productividad generando un rendimiento adecuado y oportuno.

Tabla 21:  
**Motivación**

Escala	Automotivación	Necesidad de ser Motivado	Auto Motivarme	Programas de Motivación	Conflicto Laboral
Siempre	51,50%	51,80%	56,30%	35,50%	45,20%
Casi Siempre	38,90%	37,30%	34,30%	34,40%	35,50%
Algunas Veces	8,10%	10,20%	8,40%	19,90%	15,40%
Casi Nunca	0,90%	0,00%	0,90%	8,10%	3%
Nunca	0,60%	0,60%	0,00%	3,00%	0,90%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

**Fuente:** Instituciones públicas de la provincia del Carchi (2019).



**Figura 20:** Motivación

**Fuente:** Instituciones públicas de la provincia del Carchi (2019).

La mayoría de los servidores públicos mencionan que las organizaciones públicas no cuentan con programas de motivación acorde a sus necesidades, cabe recalcar que la motivación es una herramienta clave que ayuda a ejecutar de mejor manera el trabajo en las diferentes áreas dentro de la organización, que ayuda a dar cumplimiento de logros y a su vez asumir nuevos retos tanto institucionales como personales que ayuden a desarrollar nuevas capacidades.

Una emoción tiende a impulsar hacia una acción. por eso, emoción y motivación están íntimamente interrelacionados. Encaminar las emociones, y la motivación consecuente, hacia el logro de objetivos es esencial para prestar atención, automotivarse, manejarse y realizar

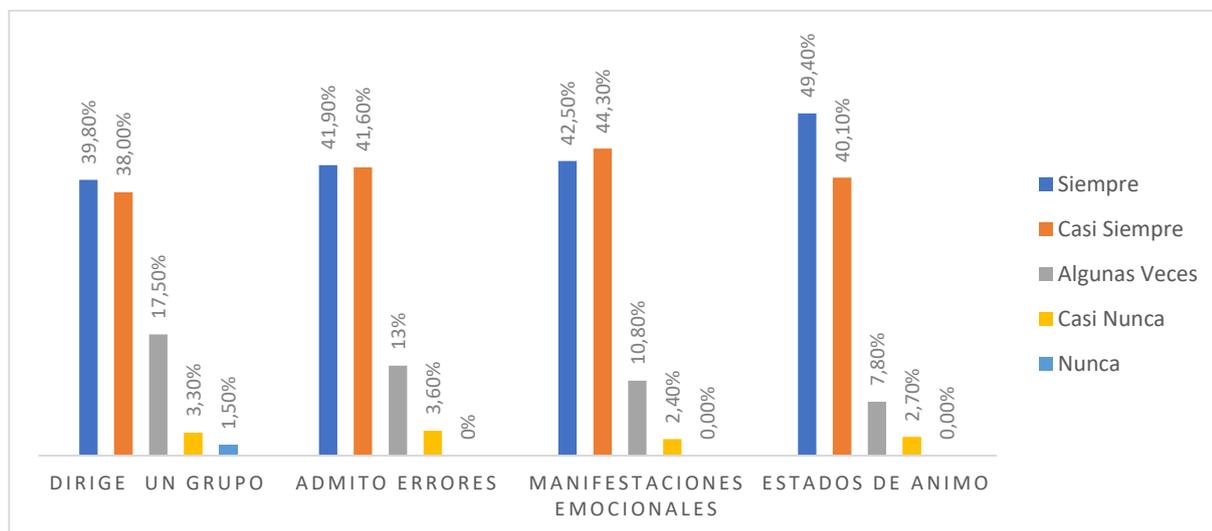
actividades creativas. El autocontrol emocional conlleva a demorar gratificaciones y dominar la impulsividad, lo cual suele estar presente en el logro de muchos objetivos (Bisguerra, 2019).

Tabla 22:

**Relaciones Interpersonales**

Escala	Dirige un Grupo	Admito Errores	Manifestaciones Emocionales	Estados de Animo
Siempre	39,80%	41,90%	42,50%	49,40%
Casi Siempre	38,00%	41,60%	44,30%	40,10%
Algunas Veces	17,50%	13%	10,80%	7,80%
Casi Nunca	3,30%	3,60%	2,40%	2,70%
Nunca	1,50%	0%	0,00%	0,00%
Total	100%	100%	100%	100%

**Fuente:** Instituciones públicas de la provincia del Carchi (2019).



**Figura 21:** Relaciones Interpersonales

**Fuente:** Instituciones públicas de la provincia del Carchi (2019).

En base a la información recolectada, los servidores públicos mencionan que dentro de la organización existen buenas relaciones interpersonales entre jefes de talento humano y las diferentes áreas que se encuentran dentro de la organización, debido a que se reconocen con facilidad los errores, sin fomentar conflictos laborales, manteniendo el control de las emociones y a su vez en grupo buscar soluciones o estrategias que ayuden a contrarrestar a los diferentes problemas que se presenten dentro del área de trabajo .

Guardiola & Basurto (2015) Proyectan que los colaboradores con alta inteligencia emocional, son los que mantienen altos niveles de autocontrol en las emociones y tienden a manejar sus sentimientos de una manera adecuada sin que afecte a su equipo de trabajo , manteniéndose siempre enfocados en los objetivos de la organización, y a su vez saben reconocer las emoción

las emociones de sus compañeros de trabajo, enfocándose en mantener altos índices de desempeño que estén directamente relacionados con la dirección y control de la institución respetando el clima laboral y organizacional.

## **4.2 DISCUSIÓN**

### **ESTUDIO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL CON RELACIÓN AL DESEMPEÑO LABORAL**

La gestión del talento humano en los últimos años ha tomado gran importancia en las diferentes instituciones públicas, con el fin de obtener buenos resultados y contar con personal capacitado en las diferentes áreas de trabajo. Por esta razón, se investigó la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en las organizaciones públicas de la provincia del Carchi cantón Tulcán, dando a conocer cada uno de los factores que se involucran al momento de realizar la relación entre variables, partiendo desde la identificación del nivel de trabajo, orientación de resultados, comunicación, motivación y relaciones interpersonales tanto de los servidores públicos del área administrativa como de los jefes de talento humano.

#### **1.1. ANÁLISIS DEL IMPACTO EMOCIONAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO.**

El termino impactó emocional se refiere a la capacidad de integrarse a un sistema de actitudes, habilidades y la diferente conducta individual del personal y sobre todo hace referencia a los estados de ánimo y estilos de comunicación que tienen los empleados dentro de una organización.

La construcción de equipos de trabajo competentes, ayuda a dar cumplimiento de los objetivos y metas de una manera eficiente y eficaz, llegando a obtener una mejor productividad, de resultados que apoyen al desarrollo organizacional, de igual manera involucra la participación de los jefes de talento humano, quienes son el pilar fundamental y garantizan una ventaja competitiva para obtener un adecuado desempeño laboral.

De acuerdo a la investigación realizada y el análisis de los resultados obtenidos, podemos mencionar que el impacto emocional en las diferentes áreas de trabajo dentro de las instituciones públicas se basa en tres factores fundamentales tales son:

- Autoconocimiento: Conocimiento de sí mismo.
- Motivación: Interacción entre el personal y la situación que lo rodea.
- Relaciones interpersonales: Intercambios sociales satisfactorios.

Por lo tanto, la inteligencia emocional es la capacidad que posee el ser humano al momento de entender y gestionar información propia como del personal de trabajo, siempre y cuando esté relacionado con el desempeño laboral que hace referencia a la capacidad para escuchar, estudiar y comunicarse de una manera eficaz y asertiva con el equipo, la inteligencia emocional busca siempre adaptarse a los cambios continuos, obteniendo respuestas creativas ante los obstáculos que se presenten, de la misma manera inspira confianza y motivación con los demás, y a la vez implementar estrategias que aporten al cumplimiento de las metas, por medio de la comunicación y coordinación del trabajo, llevando al personal de trabajo al nivel más elevado para obtener mayor productividad dentro de la institución. Además, uno de los factores claves dentro del desarrollo organizacional es el autoconocimiento debido a que permite conocer los pensamientos, sentimientos y las fortalezas que posee el ser humano y a su vez estas influyen en la toma de decisiones.

Ahora bien, en aseveración con el antecedente investigativo de Fajardo (2017) menciona que “El personal de trabajo son los activos más importantes de la empresa, esto abarca a la forma de comportarse, comunicarse la competitividad, satisfacción, rendimiento, liderazgo, que conforma la inteligencia emocional en el rendimiento laboral”. En la presente investigación se reafirma este antecedente, debido a que en las instituciones públicas existe un buen desempeño laboral de 63,27% es decir que los servidores públicos dan a conocer cada uno de sus problemas, inquietudes e inconvenientes que se presentan en su área de trabajo de esta manera se evitarían retrasos, obteniendo un rendimiento adecuado y oportuno, Del mismo modo además los servidores públicos poseen conciencia sobre su personalidad y las maneras particulares de actuar, descifrando las habilidades, destrezas, conocimientos y especialidades que tiene, siempre y cuando se genere una adecuada motivación que provoque la realización de dichas actividades para así dar cumplimiento con las metas o fines determinados dentro de su área, obteniendo actitudes y aptitudes positivas tanto para la empresa como para su entorno profesional, manteniendo siempre intactas las buenas relaciones interpersonales, por esta razón la comunicación es fundamental para lograr el éxito en todas las actividades dentro del ámbito laboral, teniendo en cuenta el uso de lenguaje y expresión corporal adecuados, con sin

establecer diferencias que generen conflictos, es por ello que se debe considerar que tenga la misma cantidad de responsabilidad en la ejecución de las tareas laborales.

Bajo esta premisa es importante considerar la explicación de Goleman (1995, p.4) en el cual se da a conocer los componentes de la inteligencia emocional:

- Conciencia emocional de uno mismo: Estados de ánimo.
- Autocontrol emocional: Manejar emociones.
- Competencia social: Capacidad de comunicarse
- Competencia para la vida y el Bienestar: Habilidad para fijar objetivos

## **1. 2. ANÁLISIS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL TRABAJO.**

Al respecto, Alles (2006) menciona que el nivel de inteligencia emocional dentro de una organización, permite dirigir y supervisar al personal de trabajo, existiendo siempre buenas relaciones laborales que aporten al desarrollo personal como profesional (p.27).

Por consiguiente, el nivel de inteligencia emocional que manejan las instituciones públicas de la ciudad de Tulcán es elevado con un 63,27% correspondiente al factor autoconocimiento que engloba al reconocimiento de debilidades laborales, control de emociones y reconocer errores. Es por esta razón que los servidores públicos, reconocen con facilidad sus equivocaciones y aceptan críticas de sus compañeros, es decir, asumen sus errores igualmente refuerza la credibilidad que es señal de una mente practica y realista.

Esto implica dejarles tomar decisiones, sobre todo, que reconozcan sus errores a tiempo asumir la probabilidad de equivocarse; en estos casos, el empleado adquiere salud mental y emocional, mientras que la institución gana productividad siempre y cuando los empleados reconozcan sus errores a tiempo.

Además, la inteligencia emocional dentro del ámbito laboral es compromiso organizacional estimular el mejoramiento y ejecución de tareas, mediante el desarrollo de la comunicación y una constante colaboración con el intercambio de fuentes y recursos que apoyen a la innovación, riesgo y enfrentamiento de cualquier situación como equipo, provocando un mejoramiento continuo, por esta razón es necesario que exista autocrítica debido a que es la

tarea más esencial que ayuda a obtener un mejor desempeño, el saber reconocer cada una de las debilidades que se presentan .

Al mismo tiempo podemos mencionar que 51,50% de los trabajadores menciona que las dificultades y retrasos que se presentan dentro del área de trabajo le hacen esforzarse y a su vez, buscan información alternativa que ayude a despejar las dudas e inquietudes que se presentan dentro de su ámbito laboral, manteniendo siempre el control de las emociones y de igual forma generar retroinformación, mediante la combinación de los conocimientos tanto técnicos como académicos indistintamente al área que pertenezca.

Por consiguiente, otro factor primordial dentro de la inteligencia emocional es la motivación, con un 56,30%, nos muestra que a mayor motivación, mayor es la tendencia para empezar dar cumplimiento a una meta, ahora bien, la motivación es la energía que el ser humano adopta para alcanzar objetivos y no sucumbir ante obstáculos - dificultades que se presenten en el transcurso del camino, por tal razón, los funcionarios públicos dan a conocer su perspectiva acerca de la motivación debido a que son capaces de automotivarse para aprender, estudiar, aprobar y conseguir más logros que vayan en beneficio al entorno en el que se encuentran rodeados fomentando la confianza, optimismo y la flexibilidad de convertir contratiempos en ventajas. Esta información se la puede contrastar con el concepto que mantiene Chiavenato (2004) acerca de la motivación que la define como: “El resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea, dependiendo de la situación que viva en ese momento”.

De la misma manera, cabe recalcar que el 49,40% pertenece al factor relaciones interpersonales, es decir que los servidores públicos pueden controlar sus estados de ánimo y muy raras veces llevan las emociones negativas al trabajo. No relacionan su vida personal con lo laboral, a pesar de que los estados de ánimo pueden influir con las emociones que sienten al reaccionar ante un hecho o actividad, debido a que se pueden ver reflejados en las actitudes.

### **1.3, ANALISIS DE LAS COMPETENCIAS LABORALES EN EL DESARROLLO INSTITUCIONAL.**

Las principales competencias laborales que se encuentran vinculadas directamente con el área de talento humano son:

- Orientación de resultados: Metas deseadas.
- Trabajo en equipo: Resultado de sus acciones.
- Comunicación: Información necesaria en el momento preciso.

En lo referente a la orientación de resultados, el personal del área administrativa da a conocer que los jefes de talento humano, realizan una adecuada distribución de actividades entre el personal que se encuentra laborando en dichas áreas, obteniendo el cumplimiento del trabajo en tiempos establecidos y oportunos, evitando retrasos que provoquen el incumplimiento de metas dentro de la organización. Es de esta manera, que los jefes buscan obtener el máximo rendimiento de sus colaboradores mediante la superación de los propios estándares, manteniendo el trabajar en equipo, buscando un fin común y enfocándose de manera rápida en cada una de las metas fijadas dentro de la institución.

Cabe mencionar que, la adecuada distribución de trabajo en dichas áreas no basta con contar con una infraestructura adecuada, ni con aptitudes elevadas de los servidores públicos, sino que, requiere la integración de elementos y espacios que conforman el ambiente de trabajo, creando un clima laboral satisfactorio que ayude a obtener un mejor desenvolvimiento de las habilidades y destrezas que posee cada ser humano consiguiendo como resultado un óptimo desarrollo.

Otro de los factores que influye en el desempeño laboral es el trabajo en equipo, en base a la información recolectada los empleados dan a conocer que el área de talento humano se encarga de socializar los objetivos institucionales a ser alcanzados en un determinado tiempo, generando espíritu de trabajo y sentido de pertenencia hacia la institución, obteniendo trabajo colaborativo y estructura organizativa. En consecuencia, se fomentan un ambiente de armonía y se obtienen resultados beneficiosos.

Por otro lado, se debe mencionar que dentro de las organizaciones es necesario que exista una adecuada comunicación y buenas relaciones internas entre los jefes y los servidores, manteniendo la participación y colaboración en forma conjunta ya sea para dar solución a posibles problemas que pueden llegarse a generar, como también dar a conocer sus ideas o propuestas que ayuden a mejorar el rendimiento laboral actual de la institución, para ello es necesario poder comunicarse de una manera asertiva, que involucra el desarrollo del pensamiento crítico que se basa dar a comprender el mensaje que se desea transmitir a otras personas, obteniendo una perspectiva más amplia al momento de analizar y evaluar dicha idea.

## 1. 4 DETERMINACIÓN DEL AMBIENTE DE TRABAJO EN RELACION A LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.

Tabla 23:  
**Satisfacción Laboral**

Modelo estadístico	Factores	Correlación	Comunica libremente	Programas de motivación dentro
Rho de Spearman	Comunica libremente	Coefficiente de correlación	1,000	,380**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	332	332
	Programas de motivación dentro	Coefficiente de correlación	,380**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	332	332

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Fuente:** Instituciones públicas de la provincia del Carchi (2019).

Mediante la aplicación del modelo estadístico Rho Spearman, se presenta el valor de 0,38, que al mismo tiempo indica la relación positiva existente en cada una de las variables de estudio, mostrando un nivel de correlación moderado. Así mismo se observa que el nivel de significancia bilateral “p” es igual a 0.000 menor 0.05, por consiguiente, se afirma que existe relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral, tomando en cuenta una adecuada comunicación entre el área administrativa y de este modo se pueda dar a conocer cada una de sus ideas o propuestas que ayuden a mejorar el rendimiento.

Con relación a este aspecto, Goleman (2016) menciona que un personal motivado tiende a trabajar de forma constante para dar cumplimiento a las metas u objetivos planteados es decir posee estándares muy elevados en su calidad de trabajo, aun cuando existan debilidades dentro del área laboral que afecten directamente al rendimiento del personal, por ello es necesario mantener un buen clima laboral que este orientado a dar cumplimiento con las metas y objetivos que posee la institución.

Tabla 24:  
**Clima laboral**

Modelo estadístico	Factores	Correlación	Participación y colaboración	Automotivar al personal de trabajo
Rho Spearman	de Participación y colaboración	de Coeficiente de correlación	1,000	,522**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	49	49
	Automotivar al personal de trabajo	de Coeficiente de correlación	,522**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	49	49

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Fuente:** Instituciones públicas de la provincia del Carchi (2019)

Mediante la información obtenida se aplicó , el modelo estadístico Rho Spearman obteniendo un coeficiente de correlación de 0,52, es decir una correlación moderada entre cada uno de los factores como son: la participación y colaboración de los servidores públicos en cada una de las áreas laborales, tomando en cuenta la predisposición por parte de los empleados a dar cumplimiento con las metas que se establecen como grupo de trabajo y la colaboración conjunta que pueden realizar entre ellos , y así obtener excelentes resultados que vayan en beneficio tanto personal como laboral, siempre y cuando el personal se encuentre automotivado al momento de realizar dicha actividad, es por esta razón que las instituciones pueden implementar programas de motivación del personal, en la cual se dé a conocer su desempeño de cada uno de los colaboradores dentro de las instituciones obteniendo de esta manera el mejor clima organizacional debido a que se basa en el ambiente generado y a su vez transmitido por las emociones del equipo de trabajo el cual está relacionado con la motivación de los servidores públicos y a su vez se encuentra relacionado directamente con la parte física, mental y emocional.

Tabla 25:  
**Clima organizacional**

Factores		Supervisión en el	Construye y dirige a un grupo de
Rho de Spearman	de Supervisión en el trabajo	trabajo	trabajo
	Coefficiente de correlación	1,000	,490**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	49	49
	Coefficiente de correlación	,490**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	49	49

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Fuente:** Instituciones públicas de la provincia del Carchi (2019)

Con base a la información obtenida de las 49 instituciones públicas de la ciudad de Tulcán, podemos mencionar que existe una correlación promedio entre las variables de estudio con los diferentes factores, es así que el coeficiente correlación entre las variables es de 0,49 donde se da a conocer que para que exista un adecuado clima organizacional en las diferentes áreas de trabajo debe de existir la participación y colaboración de cada uno de los trabajadores ,convirtiéndose en uno de los factores más indispensables, para obtener mayor productividad dentro de la organización, es así que se genera el trabajo en equipo y colaborativo de cada empleado, donde cada uno de ellos puede proyectar su criterio o su idea en base al tema que se esté tratando en ese momento, generando más propuestas que enriquecen el conocimiento de cada uno ,obteniendo un mejor desempeño laboral dentro de la organización, a pesar que si existe una adecuada distribución de tareas con cada uno de los integrantes al equipo de trabajo, se pueden dar cumplimiento a las metas propuestas como organización.

De acuerdo a los resultados obtenidos, podemos mencionar que si se acepta la idea a defender sobre “El manejo adecuado de la inteligencia emocional en el trabajo ayuda al desarrollo de habilidades y destrezas en las instituciones públicas de la provincia del Carchi cantón Tulcán”, debido a que si existe correlación promedio entre los diferentes factores y dimensiones que conforman las variables objeto de estudio, es decir que un personal motivado es capaz de alcanzar su máximo desempeño manteniendo buenas relaciones en las diferentes áreas de

trabajo implementando la iniciativa y autoconocimiento que han adquirido en el transcurso de su vida laboral y profesional.

Como se puede observar en la tabla N° 21 perteneciente al clima laboral se da a conocer que, si existe una relación positiva entre los diferentes factores que conforman las variables inteligencia emocional y desempeño laboral en una escala de correlación promedio de 0,52%.

Según Deutsch (1998) da a conocer un claro ejemplo sobre el buen manejo de la inteligencia emocional con respecto al desempeño laboral que es el Grupo Cifra, una corporación tradicional orientada a la productividad, la solidez financiera, la competencia y la administración eficaz, quien se asoció con el líder mundial en el mercado detallista, Wal Mart Stores de Estados Unidos. Esta organización, como lo plantea su filosofía, practica varios principios con sus empleados, y tienen su fundamento en la inteligencia emocional; algunos de ellos son:

- Escuchar activamente al empleado, a través de una política continua de puertas abiertas y encuestas de opinión.
- Motivar al empleado, haciéndolo a la vez el único responsable de su puesto y resultados, entusiasmado por los mismos.
- Respeto al individuo la cual implica saludar a cualquier persona quien se encuentre a tres metros de uno.

Las dos organizaciones implementaron un plan de acción que dio como resultado un modelo de integración de equipos, la guía consiente en tener una mayor integración entre los grupos de trabajo, estableciendo reuniones con el director y los gerentes de cada área, dando a conocer información y objetivos institucionales que permitan evaluar logros en el ámbito laboral, mediante programas de motivación y reconocimiento que ayuden a obtener mayor canalización de emociones y posturas que adopta el ser humano en su ambiente de trabajo con el fin de que estas herramientas se vuelvan un hábito.

Mediante la implementación de plan de acción se logró incrementar la productividad al 50% y a su vez disminuir el nivel de quejas, reclamos y conflictos laborales al 70% obteniendo como resultado energía positiva y un buen ambiente laboral (Deutsch, 1998).



## V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 CONCLUSIONES

Con base a la información obtenida sobre la relación de la inteligencia emocional dentro del desempeño laboral en las organizaciones públicas de la provincia del Carchi cantón Tulcán se puede concluir que:

- Actualmente, dentro de las cuarenta y nueve instituciones públicas del cantón Tulcán, existen tres factores que marcan el desempeño laboral; en primer lugar, el autoconocimiento en un 63,27% en el que se da a conocer la percepción que el servidor público tiene de sí mismo, aceptando las equivocaciones y retrasos que se presenten dentro de su área, segundo, la motivación en un porcentaje del 32,65% haciendo referencia a los escasos programas de motivación que existen dentro de las organizaciones y tercero, las relaciones interpersonales en un 73,47% tomando como referencia a que dentro de las organizaciones públicas se construyen y dirigen equipos de trabajo generando interacción entre el personal de trabajo de cada área.
- El nivel de dependencia que existe entre la inteligencia emocional sobre el desempeño laboral es positivo, debido a que la motivación en un 56,30% y la orientación de resultados en un porcentaje 65,66% constituyen un factor principal que se presenta en los servidores públicos y los jefes de talento humano, es decir, que cuanto más alta sea motivada la inteligencia emocional del servidor público mayor será su rendimiento laboral.
- Dentro de las instituciones públicas, existe un adecuado ambiente de trabajo debido a que los servidores públicos y los jefes de talento humano, mantienen una adecuada comunicación equivalente al 67,35%, y a su vez realizan una adecuada planificación de trabajo, obteniendo como resultado el cumplimiento eficiente y eficaz de metas y objetivos planteados dentro de la organización.
- La relación que existe entre la inteligencia emocional y desempeño laboral, es positiva, pero en una escala de correlación promedio de 0,52%, tomando en cuenta el valor de Rho de Spearman en los diferentes factores que integran la inteligencia emocional y desempeño laboral obtienen como resultado la participación y colaboración de los empleados en proyectos o actividades que se encuentren vinculadas al área laboral,

generando automotivación y empoderamiento en los empleados por cada logro obtenido.

## **5.2 RECOMENDACIONES**

- Es importante que el área de talento humano de las instituciones públicas diseñe un plan de capacitación que responda a las necesidades de los empleados, para complementar sus conocimientos, habilidades y actitudes, fortaleciendo su desempeño laboral.
- Es necesario que los niveles directivos busquen estrategias de integración que ayuden a obtener mayor desempeño laboral mediante la elaboración de programas, talleres de desempeño, capacitación, actualización de conocimientos, autorrealización y creatividad que permitan potenciar las habilidades tanto de los servidores públicos como de los jefes de talento humano.
- Es esencial que los encargados de cada área, cuenten con planificaciones y temáticas que estén acorde a las necesidades de los colaboradores, y el público a atender, obteniendo como resultado el desarrollar de conocimientos específicos que ayuden a dar cumplimiento con metas establecidas.
- Es factible que los jefes de cada área creen grupos focales de trabajo que mantengan un espíritu colaborativo, dentro del desarrollo de actividades o proyectos que estén vinculados con el mejoramiento en el ámbito laboral y de esta manera se puede obtener mayor rendimiento y productividad en las instituciones.

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre Raya, D. (2009). Satisfacción laboral de los recursos humanos de enfermería. *Revista Habanera de Ciencias Médicas, redalyc*, 12.
- Alles, M. (2006). *Desempeño por competencias*. México: Granica México S.A.
- Alles, M. (2008). *Dirección estratégica de recursos*. México: Granica México S.A.
- Anderson, D., Thomas, W., & Sweeney, D. (2008). *Estadística para la administración y economía*. México: Cengage Learning Editores, S.A.
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación*. Caracas - República Bolivariana de Venezuela: Episteme.
- Ayala, N., & Bogarin, C. (2015). Inteligencia emocional y coeficiente intelectual como predictor de rendimiento académico. *Scielo*, 91.
- Bernal Torres, C. (2006). *Metodología de la investigación para la administración, economía, humanidades y ciencias Sociales*. México.
- Bisguerra, R. (2019). Obtenido de <http://www.rafaelbisguerra.com/es/inteligencia-emocional/modelo-de-goleman.html>
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- Chiavenato, I. (2015). *Gestión del Talento Humano*.
- Chinchilla, K. (2000). *Un sistema de evaluación de desempeño*.
- Consejo Nacional de Planificación. (2017). Obtenido de [https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL\\_0K.compressed1.pdf](https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf)
- Deutsch, C. (Julio-Agosto de 1998). *Inteligencia Emocional*. Obtenido de <https://www.inteligencia-emocional.org/trabajoyempresa/casos3.htm>
- Fajardo Pinto, R. (2017). Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10847/Fajardo\\_PRP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10847/Fajardo_PRP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Fernández, P., & Extremera, N. (2005). Obtenido de [http://emotional.intelligence.uma.es/documentos/pdf61modelo\\_de\\_mayer\\_salovey.pdf](http://emotional.intelligence.uma.es/documentos/pdf61modelo_de_mayer_salovey.pdf)
- García Fernández, M., & Giménez, S. I. (2010). Inteligencia emocional y sus principales modelos. *Revistas digitales del centro de profesorado Cuevas - Olula*, 52.

- Goleman, D. (1995). *Inteligencia emocional*. Kairós.
- Goleman, D. (2018). *Inteligencia emocional en la empresa*. Kairós S.A.
- Guardiola, C., & Basusto, K. (2015). Inteligencia emocional y desempeño. *Redalyc*, 77.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGRAW-HILL.
- Herrera Farfán, G. (2016). Obtenido de [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/400/Gleydi\\_Tesis\\_bachiller\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/400/Gleydi_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- López, P., & Fachelli, S. (2015). Metodología de la Investigación. Barcelona: Repositorio Universidad Autónoma de Barcelona. Obtenido de [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua\\_a2016\\_cap2-3.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf)
- Morillo, M. (02 de Diciembre de 2012). Obtenido de <http://alquimistaemociones.blogspot.com/2012/12/comunicacion-intelectual-y-emocional.html>
- Rodríguez. (19 de Agosto de 2013). *Rodriguez Manuel*. Obtenido de <https://guiadetesis.wordpress.com/tag/investigacion-bibliografica-y-documental/>
- Rodríguez, A. (Marzo de 2015). Obtenido de <https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/4518/1/TFG001308.pdf>
- Rosas Gómez, C. (2017). Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/16323>
- Rospigliosi, R. (17 de Marzo de 2017). La retroalimentación pieza clave en la mejora del desempeño. *Conexioesan*.
- Sanchez Henríquez, J., & Calderón Calderón, V. (2012). Pensamiento & gestión. *Redalyc*, 30.
- Sánchez Henriquez, J., & Calderón Calderón, V. (2012). Pensamientos & gestion. *Redalyc*, 80.
- Urbina, G. B. (2010). *Evaluación de proyectos* (Sexta ed.). México: McGraw-Hill Educacion .
- Yabar Bornaz, K. (2016). Obtenido de <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/2593>

## VII. ANEXOS

### Anexo 1. Certificado o acta del perfil de investigación

  
**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI**  
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y MARKETING

**ACTA**

**DE LA SUSTENTACIÓN DE PREDEFENSA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN DE:**

**NOMBRE:** SUÁREZ ARAGÓN ERIKA JOHANNA      **CÉDULA DE IDENTIDAD:** 0401884049-

**NIVEL/PARALELO:** TITULACIÓN      **PERIODO ACADÉMICO:** JUN-SEP 2020

**TÍTULO DE INVESTIGACIÓN:** "Estado de la inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en las organizaciones públicas de la provincia del Carchi - Cantón Tulcán."

Tribunal designado por la dirección de esta Carrera, conformado por:

**PRESIDENTE:** MSC. VILLARREAL SALAZAR FERNANDO JAVIER  
**LECTOR:** MSC. VIVEROS ALMEIDA LUIS HOMERO  
**ASESOR:** MSC. MALQUÍN VERA SONIA MARILÚ

De acuerdo al artículo 17 de la Ley de Investigación de las Escuelas para la resolución de la pre-defensa Directo de Carrera designa Tribunal de Pre-defensa del Informe de Investigación. Espando lugar, fecha y hora para la realización de este acto:

**EDIFICIO DE AULA:** TEAMS    **AULA:** VIRTUAL  
**FECHA:** miércoles, 22 de julio de 2020  
**HORA:** 10H45

Obteniendo las siguientes notas:

1) Sustentación de la predefensa:	6.08
2) Trabajo escrito	2.70
<b>Nota final de PRE DEFENSA</b>	<b>8.78</b>

Por lo tanto:      **APRUEBA CON OBSERVACIONES**      ; debiendo acatar el siguiente artículo:

Art. 24 -De los estudiantes que aprueban el Plan de Investigación con observaciones. -Dichos estudiantes tendrán el plazo de 10 días laborables para proceder a corregir su Informe de Investigación de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firmen en la ciudad de Tulcán el      miércoles, 22 de julio de 2020

FERNANDO JAVIER VILLARREAL SALAZAR  
MSC. VILLARREAL SALAZAR FERNANDO JAVIER  
**PRESIDENTE**

 SONIA MARILÚ MALQUÍN VERA  
MSC. MALQUÍN VERA SONIA MARILÚ  
**TUTOR**

LUIS HOMERO VIVEROS ALMEIDA  
MSC. VIVEROS ALMEIDA LUIS HOMERO  
**LECTOR**

Anexo 2. Certificado del Abstract por parte de idiomas



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI  
FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER

ESSAY EVALUATION SHEET				
NAME: Erika Johana Suárez Aragón		DATE: 12 de agosto de 2020		
TOPIC: Estudio de la Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en las organizaciones públicas de la provincia del Carchi - Cantón Tulcan				
MARKS AWARDED		QUANTITATIVE AND QUALITATIVE		
VOCABULARY AND WORD USE	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic	Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
WRITING COHESION	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs.	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs.	Some progression of ideas and supporting paragraphs.	Inadequate ideas and supporting paragraphs.
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
ARGUMENT	The message has been communicated very well and identify the type of text	The message has been communicated appropriately and identify the type of text	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
CREATIVITY	Outstanding flow of ideas and events	Good flow of ideas and events	Average flow of ideas and events	Poor flow of ideas and events
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
SCIENTIFIC SUSTAINABILITY	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement	Minor errors when supporting the thesis statement	Some errors when supporting the thesis statement	Lots of errors when supporting the thesis statement
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
TOTAL/AVERAGE	9-10: EXCELLENT	7-8,5: GOOD	5-6,5: AVERAGE	0-4,5: LIMITED
		<b>TOTAL 9</b>		



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI  
FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER**

**Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.**

**Autor:** Erika Johanna Suárez Aragon

**Fecha de recepción del abstract:** 12 de agosto de 2020

**Fecha de entrega del informe:** 14 de agosto de 2020

El presente informe validará la traducción del idioma español al inglés si alcanza un porcentaje de: 9 – 10 Excelente.

Si la traducción no está dentro de los parámetros de 9 – 10, el autor deberá realizar las observaciones presentadas en el ABSTRACT, para su posterior presentación y aprobación.

**Observaciones:**

Después de realizar la revisión del presente abstract, éste presenta una apropiada traducción sobre el tema planteado en el idioma Inglés. Según los rubricas de evaluación de la traducción en Inglés, ésta alcanza un valor de 9, por lo cual se valida dicho trabajo.



**Revisor:** Ing. Edison Peñafiel Arcos

**Anexo3. Encuesta dirigida a los servidores públicos**

Test dirigido a los empleados de las instituciones públicas de la Ciudad de Tulcán		Formulario N°001-SP
		<b>Tema:</b> "Estudio de la inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en las organizaciones públicas de la provincia del Carchi -Cantón Tulcán" <b>CUESTIONARIO EMPRESARIAL 2019</b>
<b>Objetivo:</b> Analizar la relación que existe entre la inteligencia emocional y desempeño laboral en las organizaciones públicas de la provincia del Carchi cantón Tulcán.	<b>Datos Informativos:</b>	
	<b>Nombre de la institución:</b>	
	<b>Nombre del encuestador:</b>	
	<b>Teléfono del encuestado:</b>	
		<b>Fecha:</b>

**I. DATOS INFORMATIVOS**

- 1.1 **Sexo:** Femenino ( )      Masculino ( )
- 1.2 **Edad:** 20-28 ( )    29-36 ( )    37- 44 ( )    45 a 53( )    54 a 62 ( )
- 1.3 **Tipo de instituciones:**

Instituciones Educativas	
Instituciones de salud	
GADs	
Servicio de Aduanas y SRI	
Gobernación y otros	

*Instrucciones: Marque con una X la respuesta que mejor se adecue a su caso:*

**I. DESEMPEÑO LABORAL-COMPETENCIAS LABORALES**

FACTORES	Siempre	Casi siempre	Algunas Veces	Casi Nunca	Nunca
	5	4	3	2	1
<b>ORIENTACION DE RESULTADOS</b>					
Termina su trabajo oportunamente					
Cumple con las tareas que se le encomienda					
Existe una adecuada distribución de trabajo dentro de su área laboral					

Se generan programas de capacitación que mejoran su desempeño laboral					
Existe situaciones donde usted tiene que dar retroinformación a compañeros					
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>					
Muestra aptitud para integrarse al equipo de trabajo					
Existe espíritu de trabajo en equipo entre las personas que trabajan en la Institución					
Se esfuerza por ayudar y lograr en conjunto los objetivos esperados.					
En su área de trabajo mantiene una buena relación permanentemente entre los trabajadores					
<b>INICIATIVA</b>					
Tiene gran capacidad para resolver problemas que se presentan dentro de institución					
Genera ideas o propuestas innovadoras que enriquezcan su trabajo					
Toma la iniciativa para que su trabajo sea más gratificante o efectivo					
Se adapta a los cambios continuos que se requieren en su área de trabajo					
<b>COMUNICACIÓN</b>					
La comunicación entre compañeros de trabajo es adecuada dentro de la institución.					
El personal comunica libremente sus ideas.					
Tiene facilidad para comunicar sus ideas innovadoras que mejoren su trabajo hacia sus compañeros					
Existe participación y colaboración en forma conjunta entre personal de trabajo.					

## II. • INTELIGENCIA EMOCIONAL

FACTORES	Siempre	Casi siempre	Algunas Veces	Casi Nunca	Nunca
	5	4	3	2	1
<b>AUTOCONOCIMIENTO</b>					
Reconoce usted sus debilidades dentro del área laboral					
Mantiene el control sobre sus emociones durante un conflicto laboral					
Es capaz de reconocer con facilidad sus equivocaciones y aceptar las críticas de sus compañeros					

Las dificultades y retrasos que se presentan dentro del trabajo le hacen esforzarse más, en lugar de sentirse derrotado					
<b>MOTIVACION</b>					
Genera automotivación de acuerdo a sus logros alcanzados en el área laboral					
Cuando otra persona del grupo necesita ser motivada lo motivo					
Soy capaz de auto motivarme para aprender, estudiar, aprobar para conseguir algo					
Existen programas de motivación dentro de la organización que le ayuden a dar cumplimiento con los objetivos personales e institucionales					
Cuando dos personas del grupo de trabajo están en conflicto usted busca solución					
<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>					
Existen situaciones donde usted construye y dirige a un grupo de trabajo					
Admito de buena manera mis errores y me disculpo con mis compañeros					
Es capaz de afrontar con calma, y de manera proactiva las manifestaciones emocionales de otras personas.					
Puede controlar sus estados de ánimo y muy raras veces llevo las emociones negativas al trabajo.					

**OBSERVACIONES**

.....  
.....  
.....

<b>CONTROL OPERATIVO</b>			
Firma de autoridad	Firma coordinador	Receptor	Digitador
Fecha de diligencia	Fecha de supervisión	fecha de codificación	Fecha de digitalización

**GRACIAS POR SU COLABORACION**

## Anexo 2. Encuesta dirigida a los jefes de talento humano

Test dirigido a los empleados de las instituciones públicas de la Ciudad de Tulcán		Formulario N°002 - JTH	
		<b>Tema:</b> "Estudio de la inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en las organizaciones públicas de la provincia del Carchi -Cantón Tulcán"	
<b>Objetivo:</b> Analizar la relación que existe entre la inteligencia emocional y desempeño laboral en las organizaciones públicas de la provincia del Carchi cantón Tulcán.		<b>CUESTIONARIO EMPRESARIAL 2019</b>	
		<b>Datos Informativos:</b>	
		<b>Nombre de la institución:</b>	
		<b>Nombre del encuestador:</b>	
		<b>Teléfono del encuestado:</b>	
		<b>Fecha:</b>	<b>N° Servidores públicos:</b>

### I. DATOS INFORMATIVOS

1.1 Sexo: Femenino ( ) Masculino ( )

1.2 Edad: 20-28 ( ) 29-36 ( ) 37- 44 ( ) 45 a 53( ) 54 a 62 ( )

1.3 Tipo de instituciones:

Instituciones Educativas	
Instituciones de salud	
GADs	
Servicio de Aduanas y SRI	
Gobernacion y otros	

*Instrucciones: Marque con una X la respuesta que mejor se adecue a su caso:*

### I. DESEMPEÑO LABORAL-COMPETENCIAS LABORALES

FACTORES	Siempre	Casi siempre	Algunas Veces	Casi Nunca	Nunca
	5	4	3	2	1
<b>ORIENTACION DE RESULTADOS</b>					
Sus compañeros de trabajo terminan su trabajo oportunamente					
Sus compañeros de trabajo cumplen con las tareas que se le encomienda en el tiempo establecido.					
Como jefe realiza una adecuada distribución de trabajo dentro de su área laboral					
Dentro de la empresa se generan programas de capacitación					

que mejoran el desempeño laboral de sus colaboradores.					
Existe situaciones donde usted tiene que dar retroinformación a sus compañeros					
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>					
Muestra aptitud al momento de distribuir equipos de trabajo					
Existe espíritu de trabajo por parte de las personas que trabajan en la Institución					
El personal conoce y alcanza los objetivos de la empresa.					
Existe una buena relación entre empleados y jefe.					
<b>APTITUD DE MANDO</b>					
Posee habilidad para guiar y desarrollar proyectos eficientemente con el personal					
El estilo de dirección con sus empleados es autoritario					
Ejerce la autoridad de manera informal con el personal de la empresa					
Usted ejerce supervisión en el trabajo					
<b>COMUNICACIÓN</b>					
La comunicación es oportuna con los diferentes departamentos de la institución.					
El personal comunica libremente sus ideas.					
La institución motiva la comunicación y buenas relaciones internas.					
Existe participación y colaboración en forma conjunta entre personal e institución.					

## II. INTELIGENCIA EMOCIONAL

FACTORES	Siempre	Casi siempre	Algunas Veces	Casi Nunca	Nunca
	5	4	3	2	1
<b>AUTOCONOCIMIENTO</b>					
Reconoce las debilidades de sus colaboradores dentro del área laboral.					
Mantiene el control sobre sus emociones durante reuniones con sus colaboradores.					
Usted es capaz de reconocer con facilidad sus equivocaciones frente a sus compañeros y aceptar las críticas.					
Existen retrasos de tareas encomendadas por parte de los trabajadores dentro de su área de trabajo .					

<b>MOTIVACION</b>					
Considera importante el manejo de una sana inteligencia emocional					
Cuando otra persona del equipo de trabajo necesita ser motivada lo motiva.					
Es capaz de automotivar al personal de trabajo para aprender, estudiar, aprobar para conseguir logros.					
Existen programas de motivación dentro de la organización que le ayuden a dar cumplimiento con los objetivos personales e institucionales					
Cuando dos personas del grupo de trabajo están en conflicto busca solución					
<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>					
Existen situaciones donde usted construye y dirige a un grupo de trabajo					
Admite de buena gana mis errores y me disculpo con mis compañeros de trabajo					
Maneja los conflictos laborales de manera proactiva las manifestaciones emocionales de su personal de trabajo.					
Puede controlar sus estados de ánimo y muy raras veces lleva las emociones negativas al trabajo.					

**OBSERVACIONES**

.....

.....

.....

.....

<b>CONTROL OPERATIVO</b>			
<b>Firma de autoridad</b>	<b>Firma coordinador</b>	<b>Receptor</b>	<b>Digitador</b>
<b>Fecha de diligencia</b>	<b>Fecha de supervisión</b>	<b>fecha de codificación</b>	<b>Fecha de digitalización</b>

**GRACIAS POR SU COLABORACION**

### Anexo 3. Estratificación de instituciones Publicas

NÚMERO	INSTITUCION	ENCARGADO	CARGO	NUMERO DE EMPLEADOS
1	SRI	Dr. Patricia Galeas	JEFA DEL DEPARTAMENTO DE SOPORTE ORGANIZACIONAL	25
2	PREFECTURA	Ing. Liseth Morrillo	DIRECTORA DE RECURSOS HUMANOS	220
3	MUNICIPIO			420
4	GOBERNACION	Sr. Cristian Edin Moreno	GOBERNADOR DEL CARCHI	91
5	IESS	Ing. Edwin Fuentes	DIRECTOR PROVINCIAL	19
6	ADUANA	Ing. José Arauz		28
7	AGUA	Ing. Lilian Yaselga	RESPONSABLE TECNICO DEL CENTRO DE ATENCIÓN DE LA CIUDAD DE TULCÁN	8
8	CNT	Abg. José Moncayo	GERENTE REGIONAL CNT	42
9	ECU	MSc. Xavier Olmedo Narváez	DIRECTO ECU 911	46
10	POLICIA	Cnel. Richard Fernando Vaca	SUB JEFE ZONAL	92
11	MILITARES	CRNL de E.M.S. Franklin Pico	CMTE DE 1-31-B1" ANDES"	285
				86

12	MINISTERIO DE LA EDUCACION	MSc. Jerry Narváez	DIRECTOR DISTRITAL 04D01 TULCÁN	40
13	MIPRO			1
14	UPEC			72
15	INSTITUTOS (TULCAN, VICENTE FIERRO)			14
16	UNIDAD EDUCATIVA TULCAN			14
17	UNIDAD EDUCATIVA VICENTE FIERRO			25
18	UNIDAD EDUCATIVA ALEJANDRO MERA			14
19	UNIDAD EDUCATIVA SUCRE			12
20	UNIDAD EDUCATIVA COLON			5
21	UNIDAD EDUCATIVA CONSEJO PROVINCIAL			28
22	UNIDAD EDUCATIVA GRAN COLOMBIA			18
23	UNIDAD EDUCATIVA ISAAC ACOSTA			11
				87

24	UNIDAD EDUCATIVA LUCIANO CORAL			12
25	UNIDAD EDUCATIVA PRIMERO DE MAYO			11
26	UNIDAD EDUCATIVA HERMANO MIGUEL LA SALLE			12
27	UNIDAD FISCOMISIONAL SAGRADO CORAZON DE JESUS			16
28	SAN ANTONIO DE PADUA			12
29	COLEGIO A DISTANCIA LEONIDAD PROAÑO			10
30	UNIDAD EDUCATIVA FE Y ALEGRIA			8
31	UNIDAD EDUCATIVA BOLIVAR			20
32	AGROCALIDAD	MSc. Federmann Villareal	DIRECTOR AGROCALIDAD CARCHI	20
33	HOSPITAL	Lic. Mirian Ramírez	ANALISTA DE TALENTO HUMANO	91
34	DISTRITO DE SALUD - HUACA, TULCAN	MSc. Rodrigo Bolaños	DIRECTOR DISTRITAL DE SALUD 04D01 SAN PEDRO DE HUACA – TULCÁN	47

35	AGENCIA NACIONAL DE TRANSITO	Abg. Francisco Castro	DIRECTOR PROVINCIAL DE TRANSITO DEL CARCHI	24
36	CNE	Eco. Omar Reina	CNE DELEGACIÓN PROVINCIAL DEL CARCHI	19
37	MINISTERIO DEL MEDIO MEDIOAMBIENTE	Ing. Mauricio Fuentes		32
38	MIES	Lic. Bladimir Velazco Barba	DIRECTOR DISTRITAL	24
39	MINISTERIO DEL TRABAJO	Ing. Jorge Realpe		6
40	BOMBEROS	Mayor. Fuentes Reina Wilmer Rubén	COMANDANTE ENCARGADO	74
41	MINISTERIO DEL TURISMO	Ing. Hairo Olivier Osorio	COORDINADOR ZONAL 1	2
42	FISCALIA GENERAL DEL ESTADO	Dr. Santiago Mozo	FISCAL PROVINCIAL	49
43	DIRECTORA DISTRITAL DE TRANSPORTE Y OBRAS PUBLICAS			53
44	CENTRO DE REHABILITACION SOCIAL	Dr. Freddy Ramírez González	DIRECTOR DEL CENTRO DE REHABILITACIÓN SOCIAL	56
45	OFICINA TECNICA DEL CARCHI MIDUVI	Ing. Julieta Elisabeth Becerra Auz	DIRECTORA DE LA OFICINA TÉCNICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS MIDUVI CARCHI	18

46	CONADIS	Ing. Aida Taez		1
47	CASA DE LA CULTURA	Sr. Ramiro Almeida	DIRECTOR DE LA CASA DE LA CULTURA	11
48	HIDRUCARBUROS	Ing. Marlon Goyes	DIRECTOR REGIONAL DE HIDROCARBUROS	30
49	CORTE DE LA JUSTICIA	Dr. Alexandra Yépez Martínez	DIRECTORA DEL CONSEJO DE JUDICATURA DEL CARCHI 108	104

---

## Anexo 4. Oficios dirigidos a los representantes de las instituciones publicas



### UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

Ley No. 2006-36 Publicada en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 244 del 5 de abril del 2006

Oficio Nro. UPEC-AEM-2019-055-Of

Tulcán, 04 de septiembre de 2019

Señores/as  
**INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL CANTÓN TULCÁN**  
Presente. –

De mi consideración:

Reciban un cordial saludo de quienes conformamos la carrera de Administración de Empresas y Marketing, de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, a la vez les deseamos toda clase de éxitos en cada una de sus actividades en beneficio de la sociedad.

A través del presente me permito solicitar de la manera más comedida, se permita el ingreso de la señorita SUAREZ ARAGÓN ERIKA JOHANNA con C.C. 0401884549, estudiante de la carrera de Administración de Empresas y Marketing, a las Instituciones Públicas que tan acertadamente dirigen, con la finalidad de recopilar datos a través de la aplicación de encuestas a los servidores públicos que laboran en las mismas; información necesaria para el Plan de Investigación en el que actualmente se encuentra trabajando dicha estudiante denominado “Estudio de la inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en las organizaciones públicas de la provincia del Carchi-Cantón Tulcán”. Es importante indicar que la información recopilada es confidencial y será utilizada únicamente para fines académicos.

Por la favorable acogida que le brinden al presente, les expreso mi agradecimiento.

Atentamente,  
  
MSc. Verónica García

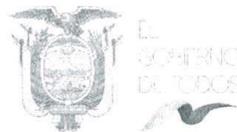


**DIRECTORA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

“Educación para el desarrollo y la integración”

VG/dn

MINISTERIO  
DE EDUCACIÓN



Tulcán, 10 de septiembre del 2019  
Oficio Nro. 186-2019-04D01-VR-D

Magister  
Verónica García  
**DIRECTORA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
UPEC**  
En su despacho. -

De mi consideración:

En atención al oficio UPEC-AEM-2019-054-OF de fecha 04 de septiembre de 2019, referente al ingreso a las instituciones educativas del cantón Tulcán de la Srta. Suárez Aragón Erika Johana con C.C. 0401884549, estudiante de la carrera de Administración de Empresas y Marketing a fin de aplicar encuestas a los servidores públicos que laboran en las mismas para realizar el Plan de investigación denominado "*Estudio de la inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en las organizaciones públicas de la provincia del Carchi-Cantón Tulcán*", me permito otorgar la AUTORIZACIÓN respectiva para el efecto, previo deberá coordinar con las Autoridades de cada I.E., sin perjudicar la jornada laboral.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,

MSc. Jery Vladimir Narváez Montenegro  
**DIRECTOR DISTRITAL DE EDUCACIÓN 04D01  
SAN PEDRO DE HUACA - TULCÁN**



## Anexo 5. Contestaciones de las Instituciones Públicas.



Dirección Distrital 04D01 San Pedro de Huaca – Tulcán - Salud

Oficio Nro. MSP-CZ1-04D01-2019-0431-O

Tulcán, 16 de septiembre de 2019

**Asunto:** Respuesta : Erika Johana Suárez CC. 0401884549 Estud. Carrera Administración de Empresas y Márketing UPEC, solicita autorizar realizar encuesta Talento H. y servidores públicos información será utilizada fines académicos

Estudiante Upec  
Erika Johanna Suarez Aragon  
En su Despacho

De mi consideración:

Dando contestación al Documento No. Oficio-Nº-019-2019 que dice textualmente lo siguiente:

..( ) Erika Johana Suárez CC. 0401884549 Estud. Carrera Administración de Empresas y Márketing UPEC, solicita autorizar realizar encuesta Talento H. y servidores públicos información será utilizada fines académicos ,adjunta copia Oficio Directora Carrera..( )

En virtud de lo expuesto, se autoriza la encuesta solicitada al proceso de Talento Humano Distrital y a los servidores públicos de la institución.  
Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.

Atentamente,



*Documento firmado electrónicamente*

Mgs. Rodrigo Heriberto Bolaños Lucero  
**DIRECTOR DISTRITAL DE SALUD 04D01 SAN PEDRO DE HUACA TULCÁN - SALUD**

Referencias:

- MSP-CZ1-04D01-VUDAAU-2019-0295-E

Anexos:

- Erika Johana Suárez CC. 0401884549 Estud. Carrera Administración de Empresas y Márketing UPEC, solicita autorizar realizar encuesta Talento H. y servidores públicos información será utilizada fines académicos ,adjunta copia Oficio Directora Carrera

Sucre y Ayacucho esquina, Tulcán – Ecuador • Código Postal: 040102 • Teléfono: 593 (062) 980641 – 986389 - 986637 • www.saludzona1.gob.ec



**Oficio Nro. SENAE-DDT-2019-0418-OF**

**Tulcán, 26 de septiembre de 2019**

**Asunto:** RESPUESTA A OFICIO N° UPEC-AEM-2019-055-OF - AUTORIZACIÓN DE ENCUESTAS PARA FINES ACADÉMICOS UPEC

Magíster  
Verónica Janneth García Ibarra  
**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI**  
En su Despacho

De mi consideración

En base al Convenio Interinstitucional firmado por el Econ. Mauro Andino en su calidad de Director General (actuante a la fecha) y la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, y en atención a oficio Nro. UPEC-AEM-2019-055-OF, de fecha 04 de septiembre de 2019 ingresando con documento externo N° SENAE-DDT-2019-2604-E, mismo que indica en su parte pertinente "...me permito solicitar de la manera más comedida, se permita el ingreso de la señorita SUAREZ ARAGÓN ERIKA JOHANNA con C.C. 0401884549, estudiante de la carrera de Administración de Empresas y Marketing, a las Instituciones Públicas que tan acertadamente dirigen, con la finalidad de recopilar datos a través de la aplicación de encuestas a los servidores públicos que laboran en las mismas; información necesaria para el Plan de Investigación en el que actualmente se encuentra trabajando dicha estudiante denominado "Estudio de la inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en las organizaciones públicas de la provincia del Carchi- Cantón Tulcán". Es importante indicar que la información recopilada es confidencial y será utilizada únicamente para fines académicos..."

Me permito indicar que se autoriza a la señorita SUAREZ ARAGÓN ERIKA JOHANNA con C.C. 0401884549 a realizar la encuesta a los servidores que se encuentran desarrollando sus funciones en el Edificio Administrativo del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador- Distrito Tulcán, encuesta que netamente deberá estar relacionada al Plan de Investigación en el que se encuentra trabajando dicha estudiante "Estudio de la inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en las organizaciones públicas de la provincia del Carchi- Cantón Tulcán".

Cabe resaltar que es responsabilidad de la Universidad que la información recopilada sea manejada con el sigilo necesario y utilizado únicamente para fines académicos.

En tanto solicito se indique la fecha y hora del día que la Srta. SUAREZ ARAGÓN ERIKA JOHANNA se acercará a las instalaciones del Distrito Tulcán, a la vez señale el número de encuestas a realizar, con el fin de coordinar con los servidores y brindar las facilidades a la estudiante.

Considerar que la hora de almuerzo de los funcionarios es de 12:00 a 13:00 y de 13:00 a 14:00.

Con sentimientos de distinguida consideración

Atentamente,

**Servicio Nacional de Aduana del Ecuador**  
Dirección Distrital de Tulcán- Av. 24 de Mayo y Alfonso Mena  
PBX: (06) 2984051 / 2980391  
[www.aduana.gob.ec](http://www.aduana.gob.ec)

\* Documento firmado electrónicamente por Quijux

1/2

