



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE: SECRETARIADO EN ESPAÑOL

MODALIDAD: SEMIPRESENCIAL

Informe Final de Trabajo de Graduación o Titulación, previo a la obtención del
Título de Licenciado/a en Ciencias Humanas y de la Educación

Mención: Secretariado en Español.

TEMA:

“LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DEL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO DE DATOS PÚBLICOS EN SU AGENCIA MATRIZ, CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA.”

AUTORA: MIRIAM DEL PILAR RUEDA GONZÁLEZ

TUTORA: PAULINA MARGARITA RUIZ LÓPEZ

AMBATO – ECUADOR

2013

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN

CERTIFICA:

Yo, Psicóloga Educativa Paulina Margarita Ruiz López, con cédula de identidad 1802953479, en mi calidad de Tutora del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DEL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO DE DATOS PÚBLICOS EN SU AGENCIA MATRIZ, CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA.” desarrollado por la egresada Miriam del Pilar Rueda González, considero que dicho Informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.

Ambato,

.....
TUTORA

PSIC. EDUC. PAULINA MARGARITA RUIZ LÓPEZ

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Dejo constancia de que el presente informe es el resultado de la investigación del autor, quién basado en la experiencia profesional, en los estudios realizados durante la carrera, revisión bibliográfica y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la Investigación. Las ideas, opiniones y comentarios especificados en este informe, son de exclusiva responsabilidad de su autor.

.....
Miriam del Pilar Rueda González

C.C: 1710983832

AUTORA

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Cedo los derechos en línea patrimoniales del presente Trabajo Final de Grado o Titulación sobre el tema: “LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DEL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO DE DATOS PÚBLICOS EN SU AGENCIA MATRIZ, CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA.” autorizo su reproducción total o parte de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.

.....
Miriam del Pilar Rueda González

C.C: 1710983832

AUTORA

Al Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación

La Comisión de estudio y calificación del Informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DEL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO DE DATOS PÚBLICOS EN SU AGENCIA MATRIZ, CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA.”, presentada por la Sra. Miriam del Pilar Rueda González egresada de la Carrera de Ciencias Humanas y de la Educación promoción: Septiembre 2011-Febrero 2012, una vez revisada y calificada la investigación, se **APRUEBA** en razón de que cumple con los principios básicos técnicos y científicos de investigación y reglamentarios.

Por lo tanto se autoriza la presentación ante los organismos pertinentes.

LA COMISIÓN

.....
Lcda. MG. Nora Josefina Luzardo Urdaneta

PRESIDENTA DEL TRIBUNAL

.....
Dr. Mg. Segundo Raúl Esparza Córdova

MIEMBRO

.....
Ing. Mg. Diego Fernando Melo Fiallos

MIEMBRO

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres y a mis hijas Katherine y Ma. José quienes sin su apoyo no hubiera sido el pilar para lograr mi meta.

Este trabajo es el fruto de mi esfuerzo, ya que ha sido un verdadero reto por todas las adversidades que he tenido que pasar; y hoy veo concluido mi sueño del cual me siento muy orgullosa.

Gracias Dios por brindarme esta oportunidad de que mis hijas vean en mí un ejemplo a seguir.

Miriam del Pilar Rueda González.

AGRADECIMIENTO

Mi profundo agradecimiento

A la Universidad Técnica de Ambato, a su cuerpo docente, particularmente a la Dra. Psi. Educ. Paulina Margarita Ruiz López, Asesora del presente trabajo, por sus acertados consejos y recomendaciones que facultaron la elaboración de esta Investigación.

Agradezco a la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos, a su digno representante el Dr. WilliansSaud Reich, por la apertura otorgada para la realización de esta investigación.

A mis compañeras y compañeros por la lucha fraterna en las aulas y por la amistad que me otorgaron, compartiendo con su calidez humana grandes momentos y experiencias.

Miriam del Pilar Rueda González.

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

PÁGINAS PRELIMINARES

PORTADA	ii
APROBACIÓN DEL TUTOR	ii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN	iii
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR	iv
APROBACIÓN DEL CONSEJO.....	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS	viii
ÍNDICE DE CUADROS E ILUSTRACIONES.....	x

CONTENIDOS

<i>INTRODUCCIÓN</i>	1
CAPITULO 1	3
EL PROBLEMA.....	3
1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.2.1. Contextualización	3
1.2.2. Análisis Crítico	6
1.2.3. Prognosis.....	9
1.2.4. Formulacióndel Problema	10
1.2.5. Preguntas (Directrices).....	10
1.2.6 Delimitación del Objeto de Investigación	10
1.3. JUSTIFICACIÓN	11
1.4. OBJETIVO.....	12
1.4.1. Objetivo General	12
CAPITULO 2	13
MARCO TEÓRICO.....	13
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	13
2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA	15
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	15
2.4 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES	20
2.4.1. Variable Independiente (Inteligencia Emocional).....	21
2.4.2. Variable Dependiente (Productividad Laboral)	48
2.5. HIPÓTESIS.....	76
2.6. SEÑALAMIENTO DE LAS VARIABLES	76
CAPITULO 3	77
3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....	77
3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN	77

3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	78
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	79
3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	80
3.5.1 Variable Independiente: Inteligencia Emocional.....	80
3.5.2. Variable Dependiente: Productividad Laboral.....	81
3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	82
 CAPITULO 4.....	 83
ANÁLISIS DE INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	83
4.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS. (Encuesta a personal administrativo).....	83
4.2 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	93
 CAPITULO 5.....	 98
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	98
5.1. CONCLUSIONES.....	98
5.2. RECOMENDACIONES.....	99
 CAPITULO 6.....	 101
LA PROPUESTA.....	101
TEMA.....	101
6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA.....	102
6.3. LA JUSTIFICACIÓN.....	103
6.4. OBJETIVOS.....	104
6.4.1. Objetivo General.....	104
6.4.2. Objetivo Específicos.....	105
6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD.....	105
6.5.1. Factibilidad Operacional.....	105
6.5.2. Factibilidad Técnica.....	106
6.5.3. Factibilidad Financiera.....	108
6.6. FUNDAMENTACIÓN.....	109
6.7. METODOLOGÍA MODELO OPERATIVO.....	128
6.8 ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA.....	129
6.9. REVISIÓN DE LA EVALUACIÓN.....	158
 BIBLIOGRAFÍA.....	 159
 <i>ANEXOS</i>	 162
ANEXO A: Encuesta personal administrativo y operativo.....	162
ANEXO B: Glosario Términos.....	164
ANEXO C: Fotografías.....	167
ANEXO D: Convenio Institucional.....	169

ÍNDICE DE TABLAS E ILUSTRACIONES

Tabla No. 1: Antecedentes Investigativos	13
Tabla No. 3: Operacionalización Variable Independiente (Inteligencia emocional).....	80
Tabla No. 4: Operacionalización Variable Dependiente (Productividad Laboral).....	81
Tabla No.5: Plan de Recolección de Información	82
Tabla No. 6: Molestia con facilidad	83
Tabla No. 7: Calma y enojo con compañeros.....	84
Tabla No. 8: Reconoce un error	85
Tabla No. 9: Problemas y llanto.....	86
Tabla No.10: Actuar con indiferencia	87
Tabla No. 11: Conocimiento del manual de funciones	88
Tabla No. 12: Cumplimiento de actividades	89
Tabla No.: 13: Llamados de atención.....	90
Tabla No. 14: Actividades de trabajo	91
Tabla No. 15: Decisiones de los jefes inmediatos	92
Tabla No. 16: Cálculo de frecuencias observadas	96
Tabla No. 17: Cálculo de frecuencia esperadas.....	96
Tabla No. 18: Cálculo de Chi-Cuadrado	97
Tabla No. 19: Factibilidad Técnica	106
Tabla No. 20: Criterio para Evaluar Talento Humano.....	107
Tabla No. 21 Factibilidad Técnica de Manual.....	108
Tabla No. 22: Factibilidad Financiera/Cuadro Analítico de Gastos	109
Tabla No. 23: Matriz Plan de Acción.....	128

Gráfico No. 1: Árbol de Problemas	6
Gráfico No. 2: Categorías Fundamentales	20
Gráfico No. 3: Molestia con facilidad	83
Gráfico No. 4: Calma y enojo con compañeros	84
Gráfico No. 5: Reconoce un error	85
Gráfico No. 6: Problemas y llanto	86
Gráfico No. 7: Problemas y llanto	87
Gráfico No. 8: Conocimiento del manual de funciones	88
Gráfico No. 9: Cumplimiento de actividades	89
Gráfico No. 10: Llamadas de atención	90
Gráfico No. 11: Llamadas de atención	91
Gráfico No. 12: Llamadas de atención	92

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA
EDUCACIÓN

CARRERA DE: SECRETARIADO EN ESPAÑOL

MODALIDAD: SEMIPRESENCIAL

RESUMEN EJECUTIVO

TEMA: “LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DEL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO DE DATOS PÚBLICOS EN SU AGENCIA MATRIZ, CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA.”

AUTORA: MIRIAM RUEDA GONZÁLEZ

TUTORA: PSIC. EDUC. PAULINA MARGARITA RUIZ LÓPEZ

La presente investigación, se fundamenta en formular un Propuesta de Manejo de Inteligencia Emocional y su incidencia en la Productividad Laboral del personal que labora en la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos, de su Agencia Matriz, Cantón Quito, Provincia de Pichincha, con el fin de entregar una guía que permita a los Directivos, a los empleados y trabajadores en general, tener una base procedimental para la identificación y evaluación del buen manejo de la inteligencia emocional, suministrando un compendio de prácticas e instrumentos, talleres de capacitación que permitan sensibilizar a los empleados como seres humanos.

Lo que se pretende es que la institución prevenga errores cometidos, sirva de guía para encausar el estado anímico de sus funcionarios, ayudar al funcionario a desenvolverse adecuadamente en su ambiente de trabajo, orientar un plan de

motivación en el cual constantemente el funcionario se sienta capaz y tolerante ante las adversidades laborales; que su entorno de trabajo esté vinculado con su entorno familiar, personal que maneje en un ambiente potencializador.

La presente investigación ha ayudado a reconocer que en la institución existe un problema de compañerismo, solidaridad, falta trabajo en equipo, diferencias que no han sido superadas y que con los testimonios y predisposición al cambio se ha podido modificar.

Además las personas-individuos con alta autoestima no necesitan sentirse superiores a los demás, no necesitan compararse con los demás. Su alegría radica en ser quiénes son y no en tratar de ser mejores que los demás. “ANÓNIMO”.

Palabras Claves: Inteligencia emocional, Productividad Laboral, Evaluación, Instrumentos, Entorno de Trabajo, Entorno Familiar, Ambiente Potencializador, Autoestima, Autoritarismo, Colectividad.

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación ha sido elaborado con el firme propósito de ayudar a los funcionarios de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos, en la búsqueda y mejoramiento del control de sus emociones, una mejor integración dentro del lugar de trabajo, de tal manera que se convierta el lugar de trabajo un ambiente potencializador para el desarrollo de sus funciones evitando el estrés laboral.

Algunas ventajas de aplicar de manera adecuada la Inteligencia Emocional en las empresas, es que con ello conseguimos que:

- La Comunicación mejore.
- El trabajador se sienta más persona, más feliz, más pleno y con mayor calidad de vida.
- Aumente la motivación y las relaciones personales mejoran.
- Las personas se implican más en su trabajo y son más responsables y autónomas.
- Se mejora el clima laboral.
- Menos violencia en el trabajo.
- Mayor disposición para colaborar.
- Más empatía.
- Mejora de habilidades de comunicación.
- Mayor disposición para cooperar.
- Conducta pro social.

Cris Bolívar.

La Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos, no debe considerar a la inteligencia emocional como un tema trivial, dado que el buen manejo de esta será

el producto de la gestión habitual que realizan sus empleados y trabajadores, las acciones para salvaguardar los riesgos, es tarea de todos, desde los más altos funcionarios hasta los empleados y trabajadores en general, todas las personas son responsables de sus emociones, pues dentro de la inteligencia emocional está el estrés laboral, el miedo, las emociones primarias como la ira, tristeza, miedo, felicidad, amor, sorpresa, desagrado y el buen manejo de estas influirá en las vidas de las personas y su entorno social.

En el primer capítulo, encontramos el problema a investigarse, su planteamiento, la contextualización un análisis crítico del mismo, las interrogantes, delimitación, justificación y la enunciación de los objetivos que orientan el proceso investigativo.

El segundo capítulo, consta el marco teórico, es decir son fundamentaciones y la recopilación de la información bibliográfica que otros autores han aportado con respecto al tema investigado.

El tercer capítulo, corresponde a la metodología, se señala el tipo de investigación, la operacionalización de las variables, el plan para recolección de la información.

El capítulo cuatro, es un análisis e interpretación de resultados y la verificación de la hipótesis.

En el quinto capítulo, encontramos las conclusiones y recomendaciones que se ha llegado al termino del proceso investigativo.

En el último capítulo, consta la propuesta, mediante un enfoque operativo que se deberá aplicar en la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos, para superar el problema investigado.

CAPITULO 1

EL PROBLEMA

1.1.TEMA DE INVESTIGACIÓN

La Inteligencia emocional y su incidencia en la productividad laboral del personal de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos en su agencia Matriz cantón Quito, Provincia de Pichincha.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1. Contextualización

En el Ecuador se está cambiando hacia lo elemental, dar mejores condiciones de vida a los sectores desprotegidos y menos favorecidos; esa visión, es la que debemos compartir y como sabemos que lo que tenemos debemos darlo a los demás.

Se ha manifestado permanentemente por parte de la sociedad ecuatoriana que, nuestro sistema educativo no genera alternativas creativas para vincular la EDUCACIÓN CON EL TRABAJO, según en los momentos actuales, en donde el "ser competitivos" es el reto, tanto en lo personal, interpersonal y comunitario.

La apertura del mercado internacional nos obliga a que desarrollemos desde el Currículo Escolar una CULTURA DE CALIDAD HACIA LA EXCELENCIA en cada una de las acciones, encaminadas a la producción para el servicio.

Esto requiere de mucho esfuerzo hay que cambiar nuestra manera de pensar, cambiar nuestros modelos o esquemas mentales por marcos conceptuales de desarrollo es un imperativo.

La Inteligencia Emocional atiende no solamente factores del currículo de corte académico sino también el desarrollo intra-personal e interpersonal, como parte motivacional del aprendizaje.

En un estudio realizado por la Escuela Ecuatoriana de Programación Neurolingüística, Coachinge Inteligencia Emocional, en su programa anual demuestra, que la Inteligencia Emocional está en nuestro diario vivir y que cuando no es manejada adecuadamente afecta nuestra vida sentimental, laboral, familiar porque si no controlamos nuestros impulsos, puede ser factor para que perdamos muchas cosas en la vida y provoquemos decepciones en nosotros mismos.

Recopilado de: Dr. TORRES, José .PNL-“Programación Neurolingüística-José Torres & Asociados/International Consulting Group/www.nlplinks.com

El Ministerio de Educación y Cultura en su Plan y Programas de estudio del nivel Pre-Primario. 2010; ha visto necesario volver a retomar ciertos parámetros que la sociedad había olvidado, valores y el adecuado manejo de nuestras emociones desde la infancia.

En la ciudad de Quito, por su cotidianidad, dado que en los últimos años se ha poblado en demasía, surge altos índices de estrés, faltas de fuente de trabajo, tránsito vehicular, problemas de otra índole como violencia intrafamiliar provoca en los seres humanos una reacción negativa.

Las relaciones que se establecen entre los grupos humanos según su idiosincrasia son capaces de influir en el comportamiento individual de las personas, aun cuando no se esté convencido de la certeza de las ideas que se asimilan en masa.

Considerando que, la inteligencia emocional es la capacidad para reconocer sentimientos propios y ajenos y la habilidad de manejarlos, reconocerlos, crear una propia motivación y gestionar las relaciones.

Recopilado de: www.arteducarte.com/-202k-1/

En la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos; cuando los trabajadores temen constantemente ante la posibilidad de perder su puesto de trabajo, su capacidad para rendir en forma efectiva disminuye y se resiente.

El tener jefes autoritarios, jefes tradicionalistas sin calidad humana, el exceso de jornadas laborales y sin un proyecto de motivación empresarial genera la desmotivación, siendo este el factor mayoritario, el ausentismo de procesos establecidos en la institución, hacen que el individuo no pueda ubicarse no logre llevar estándares unificados de formularios, formatos y procedimientos, lo que hace que el individuo no se enmarque dentro de un lineamiento de productividad más bien lo retrocede y lo confunde.

Las emociones positivas estimulan el éxito profesional y personal, si nos gusta y entusiasma la tarea que realizamos, nos resultará un placer cumplir con ella y minimizar el tiempo.

Si nos sentimos a gusto en nuestro puesto de trabajo porque nuestros compañeros de trabajo son agradables, cooperativos y empáticos, nuestro rendimiento será mayor, por el contrario las emociones negativas nos frenan cuando nos disgustamos por culpa del jefe, nos desmotivamos y nos cuesta implicarnos, comprometernos con el trabajo.

Comienzan las interrogantes, la imaginación vuela hacia posibles pérdidas: ¿Quién conservará el empleo en la próxima oleada de despidos? ¿Qué hacer para estar entre los que conservaran su empleo? Y he aquí otra deficiencia.

Cuando los empleados se hacen a la idea que, según y cómo, no van a quedarse en este trabajo mucho tiempo, apenas se identificarán con la empresa y con sus objetivos. Adquirir las habilidades de dirección de personal basadas en la captación, retención y gestión de los mejores profesionales para que estos favorezcan a la consecución de objetivos y estrategias empresarial, ese es el objetivo principal.

1.2.2. Análisis Crítico

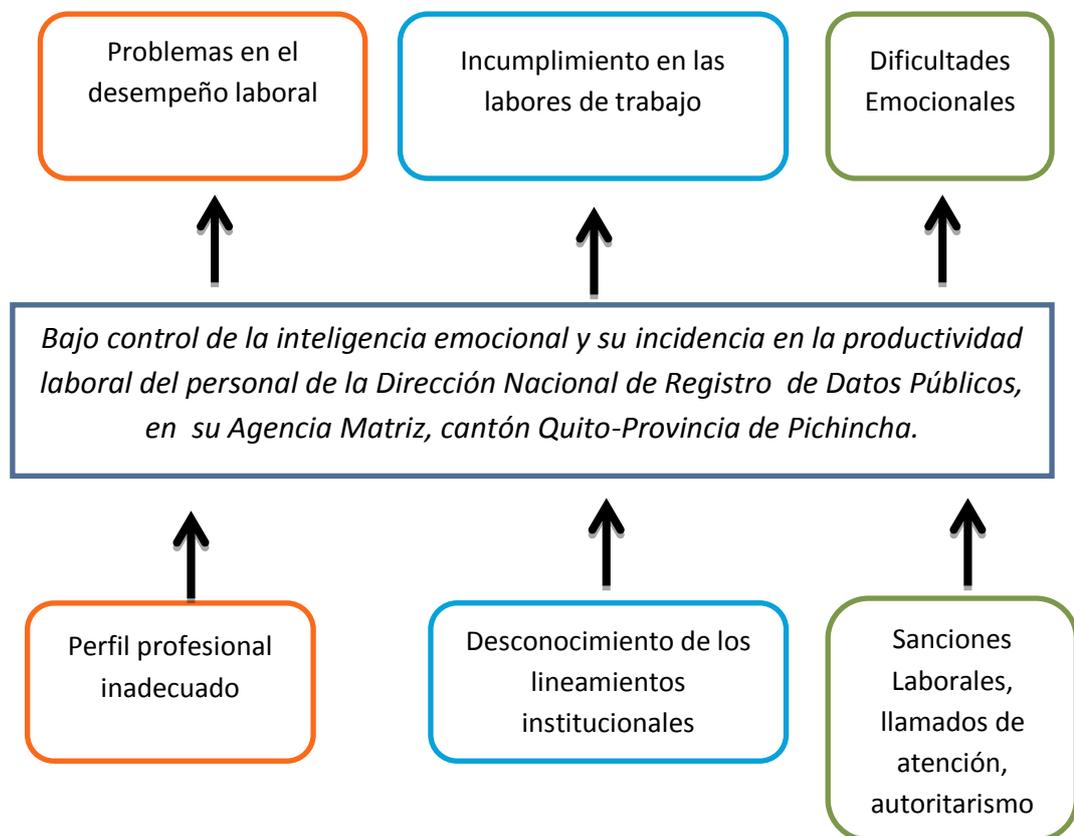


Gráfico No. 1: Árbol de Problemas
Elaborado: Miriam Rueda G.

La contratación de personal suele realizarse con la simple intención de ocupar un puesto en el organigrama laboral, sin tomar en cuenta que la persona que obtendrá el empleo no siempre está capacitada para desempeñarlo. El costo de una selección inadecuada puede ser muy elevado. Cuando se requiere despedir a un

Empleado ineficiente se tienen costos de terminación y el proceso de reclutar y entrevistar tiene que comenzar de nuevo, generando gastos en anuncios de reclutamiento, inducción y entrenamiento, entre otros.

Por otra parte, los costos ocultos son con frecuencia aún más elevados: la baja calidad del trabajo ejecutado por el empleado mientras se encontraba aún en el empleo; los errores, la desorganización y conflictos internos que pudo haber causado, la pérdida de clientes e incluso costos por su comportamiento indeseable como: materiales y equipo dañado, situaciones de riesgo, accidentes, fraudes y tiempo ocioso.

En este punto, es necesario recalcar que si se ha seleccionado al empleado equivocado, ningún programa de adiestramiento ni sistema de incentivos podrá compensar adecuadamente, o equilibrar, el error cometido al contratar a tal persona.

Desconocimiento de los lineamientos institucionales, en este punto debemos indicar que sí, que ciertamente por ser una institución nueva la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos no ha proporcionado a su personal un manual de funciones, y parámetros de comportamiento institucional, es en gran parte cierto que la ignorancia, es no saber lo que deberías saber, y de allí su connotación negativa; por ejemplo un anestésista que no sabe cuál es la cantidad correcta de anestesia para un determinado paciente, pecaría de ignorancia, mientras que una persona común que no lo sepa, eso es simple desconocimiento, no tiene por qué saberlo, y no tiene nada de malo que no lo sepa lo malo es que tratemos de vivir en la ignorancia y que no se nos otorgue las herramientas que complementa nuestra función diaria en la institución, además de ello porque nos hacen presos de justificaciones por no cumplir nuestra labor pues al requerírnosla tomamos como el escusa el no conocer.

Un término opuesto a motivación, es desmotivación, generalmente definido como un sentimiento de desesperanza ante los obstáculos, o como un estado de angustia y pérdida de entusiasmo, disposición o energía, aunque la desmotivación puede

verse como una consecuencia normal en las personas cuando se ven bloqueados o limitados sus anhelos por diversas causas, como el autoritarismo, sanciones constantes, llamados de atención innecesarios; tiene consecuencias que deben prevenirse, como que el personal no esté debidamente identificado con su labor, resulta claramente nociva si se convierte en una tendencia recurrente o estable, pues tiende a afectar la salud, a limitar la capacidad de vinculación y a desfavorecer la productividad por cuanto afecta la confianza en uno mismo, el flujo de la creatividad, la capacidad de tomar riesgos y la fuerza de la voluntad.

La amonestación es una de las sanciones que se pueden imponer al trabajador que incumple con las obligaciones pactadas en el contrato de trabajo o en el reglamento interno de trabajo.

La amonestación es la sanción disciplinaria más leve que se puede imponer a un trabajador, especialmente si se trata de una amonestación verbal que por su naturaleza no se incluye en la hoja de vida. Si se hace por escrito, su nivel sancionatorio es superior por cuanto afecta su hoja de vida al formar parte de su expediente.

La amonestación, especialmente cuando se hace por escrito, debe contener de forma clara y puntual la falta que se le imputa al trabajador, lo mismo que las consecuencias de incurrir en tales faltas, de modo que el trabajador tenga conciencia y claridad de las consecuencias de sus actos y decisiones, y de esa forma convertir la amonestación no sólo en un elemento sancionador sino educador y formador.

La amonestación por lo general corresponde a faltas leves que no dan para suspender o despedir al trabajador; sólo para llamarle la atención respecto a faltas o comportamientos que si bien no son calificables de graves, están prohibidas en alguna norma interna de la empresa y que de ser recurrentes o repetitivas, pueden dar lugar a sanciones más fuertes.

Al atender sus responsabilidades en lo que se refiere a la comprensión de los empleados y a trabajar con ellos, el supervisor deberá tener siempre presente estos factores:

El supervisor deberá conocer individualmente a todo su personal, los empleados deben saber que se espera de ellos, las personas deben tener orientación para hacer su trabajo, debe reconocer todo trabajo bien hecho, el trabajo deficiente debe ser objeto de críticas constructivas, debe darse a las personas la oportunidad de que demuestren que son capaces de una mayor responsabilidad, el trabajo tiene que realizarse en un medio seguro y saludable, debe alentarse a las personas a que mejoren por sí mismas.

Uno de los factores más nocivos para el clima laboral en una empresa es tener jefes autoritarios, ya que contribuyen a crear un clima laboral negativo que se alimenta de canales de comunicación estrechos, ordenes que se imparten para dirigir autómatas (ordenes que deben cumplirse por el temor de recibir una sanción) y escaso o nulo reconocimiento.

Esta además decir que este tipo de jefe se constituye en el peor socio con el que puede contar un área de recursos humanos, una de sus conductas típicas es pedir al responsable de recursos humanos que mejore el clima laboral, cuando el mismo es el causante de su propia debacle, es decir el pirómano pide apagar el fuego cuando el mismo lo ha originado.

Entre las más graves consecuencias de este tipo de entorno tenemos que aumenta el índice de rotación de personal, se anula o se pierde casi en su totalidad la iniciativa y la creatividad, se contribuye al efecto negativo de los grupos informarles y en general aumenta la cantidad de colaboradores insatisfechos. En las empresas medianas y grandes incluso parte de este grupo de colaboradores insatisfechos puede pasar a convertirse en un saboteador en potencia, transformándose en un colaborador que manifiesta su inconformidad a través de la generación de perjuicios a la compañía.

1.2.3. Prognosis

De no encontrar alternativas de solución a esta problemática de la productividad por mal manejo de la inteligencia emocional de los funcionarios que conforman la

Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos, seguiremos teniendo dificultades en el desarrollo comportamental, prevalecerá el sedentarismo, la falta de creatividad, la no identificación institucional, falta de productividad y renuncias, además se ahondará el deterioro de las relaciones interpersonales, malas relaciones, un ambiente negativo.

Finalmente estos factores afectan la productividad y estabilidad laboral del personal.

1.2.4. Formulación del Problema

¿Cómo la inteligencia emocional incide en la productividad laboral del personal de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos en su agencia Matriz cantón Quito, Provincia de Pichincha?.

1.2.5. Preguntas (Directrices)

- ¿Cuáles son las causas que provocan inestabilidad en la inteligencia emocional?
- ¿Qué estrategias permitirían mejorar la inteligencia emocional en los funcionarios de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos en su agencia Matriz de la Provincia de Pichincha, Cantón Quito?
- ¿Qué efectos tiene la inteligencia emocional en la productividad laboral?
- ¿Qué estrategias se puede implementar para mejorar la productividad laboral?
- ¿Existe alguna propuesta de solución al problema planteado?.

1.2.6 Delimitación del Objeto de Investigación

Delimitación del contenido

- Campo: Laboral
- Área: Psicológico-Social
- Aspecto: Inteligencia Emocional-Productividad Laboral

Delimitación espacial-temporal

Esta investigación se realizará con los funcionarios de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos de su agencia matriz ubicada en la Avenida Amazonas e Inglaterra, Cantón Quito, Provincia de Pichincha .

Delimitación temporal

La presente investigación se realizará en el año lectivo septiembre 2012 a febrero 2013.

1.3. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación es de interés y se fundamenta en formular un propuesta de manejo de inteligencia emocional para la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos dependencia adscrita al Ministerio de Telecomunicaciones y Seguridad de la Información de Quito, con el fin de entregar una guía que permita a los Directivos, a los empleados y trabajadores en general, tener una base procedimental para la identificación y evaluación de manejo de las inteligencias y su incidencia en la productividad laboral, un compendio de prácticas e instrumentos que faculden el tratamiento de los factores de riesgo presentes o de aquellos que podrían generarse por efecto de la gestión diaria.

Es original porque permitirá crear mayor sensibilidad sobre la importancia de una inteligencia emocional estable, de percibir los sentimientos de los demás, elevar la autoestima, conducta pro social, buscar y dar ayuda entre compañeros, aumento de la capacidad de aprender a aprender, autocontrol, desde el punto de vista social la investigación contribuirá a largo plazo a propiciar el desarrollo de una labor integral, que permita al funcionario participar activamente en la institución que labora.

La importancia de indagar sobre este tema es que podamos verificar y asegurar las consecuencias desfavorables que tienen los funcionarios, determinando también que cantidad horaria se destina al ejercicio de sus labores, tiene relevancia con respecto a los resultados en el desarrollo institucional.

Esta investigación es factible de llevarla a la práctica: por el interés que han demostrado los directivos de la institución y el entusiasmo de todos los funcionarios al interactuar en un medio potencializador, en donde prevalezca: la comunicación, manejo de conflictos, liderazgo, catalizar el cambio, colaborar y cooperar y trabajo en equipo.

1.4.OBJETIVO

1.4.1. Objetivo General

Determinar cómo incide la Inteligencia Emocional en la Productividad Laboral en el personal de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos en su agencia Matriz, Cantón Quito, Provincia de Pichincha.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar el estado emocional del personal que labora en la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos en su agencia matriz, cantón Quito, provincia de Pichincha.
- Identificar el desarrollo comportamental y la productividad.
- Diseñar una alternativa de solución a la problemática de la Inteligencia Emocional y su incidencia en la Productividad Laboral en el personal de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos.

CAPITULO 2

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

En la biblioteca de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato, reposa los siguientes temas de investigación:

Tabla No. 1:Antecedentes Investigativos

TEMA: (1)	AUTOR:	DATOS DE REFERENCIA:
<p>“EL ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA SUALUPELL CURTIDURÍA SUÁREZ S.A. EN LA CIUDAD DE AMBATO EN EL PERÍODO MARZO – MAYO DE 2009”</p>	<p>Sánchez Cortés Mayra Alejandra.</p>	<p>TUTOR: Dr. Danilo Villena No. TESIS: 123456789/1631 AÑO: 2012-04-12</p>
<p>CONCLUSIONES:</p> <p>La presente investigación acerca del estrés en el entorno laboral es un problema creciente, inhabilitante y con un coste personal, social y económico muy importante que se ve reflejado en el desempeño de los trabajadores y esto a la vez repercute en los gastos y pérdidas derivadas del estrés, estas son cuantiosas y aumentan año tras año.</p> <p>Son numerosos los índices de ausentismo, la baja productividad en la empresa, los accidentes profesionales y la escasa motivación en el trabajo. En psicología estrés suele hacer referencia a ciertos acontecimientos en los cuales nos encontramos con situaciones que implican demandas fuertes para el individuo, que pueden agotar sus recursos de afrontamiento y con la propuesta realizada que es: Desarrollar un taller de técnicas de relajación para disminuir el nivel de estrés de los trabajadores, y elevar el desempeño laboral, se busca reducir los altos niveles de estrés para incrementar la productividad de la empresa.</p>		

TEMA: (2)	AUTOR:	DATOS DE REFERENCIA:
LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DESARROLLO DE LA PERSONALIDAD EN LOS NIÑOS DEL SEXTO AÑO DE EDUCACIÓN BÁSICA DE LA ESCUELA FISCAL MIXTA "VICENTE ROCAFUERTE" DE LA CIUDAD DE LATACUNGA DURANTE EL AÑO LECTIVO 2009 – 2010.	Guanoluisa Quishpe Flora Germania.	TUTOR: Dr. Msc. Danilo Villena. No. TESIS: 123456789/469 AÑO: 2011-12-05
<p>CONCLUSIONES:</p> <p>La Inteligencia emocional es una forma de interactuar con el mundo que tiene muy en cuenta los sentimientos, engloba habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía y la agilidad mental, entre otros.</p>		
TEMA: (4)	AUTOR:	DATOS DE REFERENCIA:
LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO ACADÉMICO DE LOS NIÑOS DE LA ESCUELA "QUISQUIS" DEL CANTÓN AMBATO PARROQUIA PASA EN EL AÑO LECTIVO 2009 – 2010	Bonilla Paredes María Elena.	TUTOR: Dr. Marcelo Núñez No. TESIS: 123456789/456 AÑO: 2011-12-05
<p>CONCLUSIONES:</p> <p>La capacidad de auto motivación es muy deficiente en los estudiantes y ello se debe a que no cuentan en su hogar con la presencia de los padres de familia debido a problemas de migración y los que cuentan con padres de familia son agredidos por los padres de familia en su suma los problemas del hogar representan un 89, 24%.</p>		

Elaborado por: Miriam Rueda G.

De todos los temas tratados podemos sacar como conclusión general que la inteligencia emocional es un factor que influye en nuestro diario vivir y convivir con las personas que nos rodean.

El ser humano es el animal más social de todos los animales, nacemos en estado más inmaduro que cualquier otro animal, ello exige que el ser humano necesite de

los demás en un modo absoluto, necesita de los adultos, de los padres, que le ayudarán a sobrevivir y a madurar. Y hablamos no sólo de maduración psicológica, sino evidentemente de maduración física.

2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

Para la presente investigación se ha tomado en cuenta el enfoque socio-laboral, fundamentada en el paradigma crítico propositivo, Crítico por que analiza una realidad socio laboral; el manejo de la inteligencia emocional dentro de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos y su incidencia en la productividad del personal y lo que busca es una solución a la problemática vigente.

Es positivo por que buscamos es optimizar el sistema adecuado de comunicación generando una potente imagen de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos, para que la gente obtenga un mejor nivel de producción, se identifique y mantenga el espíritu de compañerismo y autoestima.

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Resolución No. 038–DN-DINARDAP-2011

17.3.3.- GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO:

DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO:

17.3.3.1.- Misión.- Gestionar y Administrar el talento humano de la DINARDAP enmarcado en la normativa emanada por la LOSEP, código de trabajo y las disposiciones del Ministerio de Relaciones Laborales.

17.3.3.2.- Atribuciones y responsabilidades:

- a) Dirigir la ejecución de las actividades de la unidad;
- b) Revisar y aprobar los documentos y productos que genere la Dirección;
- c) Brindar soluciones y alternativas innovadoras;
- d) Realizar la planificación operativa de cada área; y,
- e) Emitir políticas para el funcionamiento del área.

17.3.3.3.- Productos:

- a) Informes y Actas de Concursos de Selección de personal en base a la LOSEP;
- b) Informe de selección de personal;
- c) Estructura ocupacional institucional;
- d) Plan de capacitación e informe de ejecución;
- e) Plan de evaluación del desempeño e informe de ejecución;
- f) Plan de incentivos y de desarrollo de carrera;
- g) Acciones de Personal Movimientos de personal;
- h) Reglamento interno de administración de recursos humanos;
- i) Informe de sanciones disciplinarias;
- j) Contratos de personal;
- k) Informe de supresión de puestos;
- l) Plan de servicios de salud, bienestar social y programas de seguridad e higiene industrial de la institución e informe de ejecución;
- m) Proyectos de reglamentos o estatutos orgánicos institucionales;
- n) Informes técnicos de estructuración y reestructuración de los procesos institucionales, unidades o áreas;
- o) Manual de competencias institucional;
- p) Administración y generación de reportes mensuales del Sistema IESS;
- q) Informe de estudios de clima laboral y satisfacción institucional.

Que en el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador, determina las facultades que tienen las Instituciones del Estado, sus organismos,

dependencias, las servidoras o servidores públicos para ejercer las competencias y facultades que la Constitución les atribuye y el deber de coordinar las acciones para el cumplimiento de sus fines;

Que el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador, establece que "La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación".

Que el artículo 2 de la Ley Orgánica del Servicio Público, expedida en el Registro Oficial No. 294 de 6 de octubre del 2010, manifiesta que su objetivo es "propender al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación".

Que en Título I del Servicio Público, Capítulo único, Principios, Ámbito y Disposiciones dice: Art. I, la presente ley se sustenta en los principios de: calidad, igualdad, jerarquía, lealtad, oportunidad, participación, racionalidad, responsabilidad, solidaridad, transparencia, unidad, y universalidad que promuevan la interculturalidad y la no discriminación.

Que el Título III del Régimen Interno de Administración de Talento Humano. Capítulo I de los Deberes y Derechos de las servidoras y servidores públicos son derechos irrenunciables entre ellos los siguientes:

- a) Gozar de estabilidad de su puesto.
- f) Asociarse y designar a sus directivos en forma libre y voluntaria.

- k) Gozar de las protecciones y garantías en los casos que en que la servidora o servidor público denuncie, en forma motivada, el incumplimiento de la ley, así como la comisión de actos de corrupción.
- l) Desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio que garantice su salud, integridad, higiene y bienestar.
- n) No ser discriminada o discriminado ni sufrir menoscabo y anulación del reconocimiento o goce en el ejercicio de sus derechos.
- ñ) Ejercer el derecho de la potencialización integral de sus capacidades humanas e intelectuales.

Que con fecha 1 de Abril del 2011 que en el Suplemento del Registro Oficial No. 418 se publicó el Reglamento General de la Ley Orgánica del Servicio Público.

Para el tratamiento de la Seguridad y la Salud Ocupacional, el Ministerio de Relaciones Laborales, orienta sus acciones en cuerpos legales fundamentales, como es el Código de Trabajo y para la Instituciones Públicas, la Ley Orgánica de Servicio Público y su Reglamento, cuya misión apunta a coordinar la ejecución de la política en Seguridad y Salud, asesorar, capacitar, controlar y hacer seguimiento de programas de prevención de riesgos laborales en los centros de trabajo.

Que el recurso humano de la DINARDAP representa un elemento importante para el desarrollo y ejercicio de su misión y visión institucional, por tanto es necesario garantizar que las relaciones al interior de la entidad sean las más idóneas dentro del marco del derecho, del deber y del respeto.

Que al considerarse al talento humano un pilar fundamental en la organización es necesario alinear el esfuerzo del personal con la misión, visión y objetivos institucionales, dotar de un buen clima de trabajo y desarrollo potencial siguiendo los criterios relacionados con los méritos y eficacia, basado en el conjunto de experiencias, habilidades, aptitudes, actitudes, conocimientos y voluntades.

Que es necesario reglamentar el desenvolvimiento del talento humano, estableciendo normas que permitan una administración eficaz y óptima en las

relaciones entre las autoridades y los servidores y/o servidoras del organismo, de manera que prime el respeto y la armonía institucional.

El artículo 27 de la Constitución de la República establece que: “La educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respecto a los derechos humanos, (...) estimulará el sentido crítico, el arte y la cultura física, la iniciativa individual y comunitaria, y el desarrollo de competencias y capacidades para crear y trabajar”.

LEY DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD LABORAL

TÍTULO PRELIMINAR

CAPÍTULO I

PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

Artículo 1º.- Son objetivos de la presente Ley:

- a) Fomentar la capacitación y formación laboral de los trabajadores como un mecanismo de mejoramiento de sus ingresos y la productividad del trabajo;
- b) Propiciar la transferencia de las personas ocupadas en actividades urbanas y rurales de baja productividad e ingresos hacia otras actividades de mayor productividad;
- c) Garantizar los ingresos de los trabajadores, así como la protección contra el despido arbitrario respetando las normas constitucionales; y,
- d) Unificar las normas sobre contratación laboral y consolidar los beneficios sociales existentes.

2.4 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

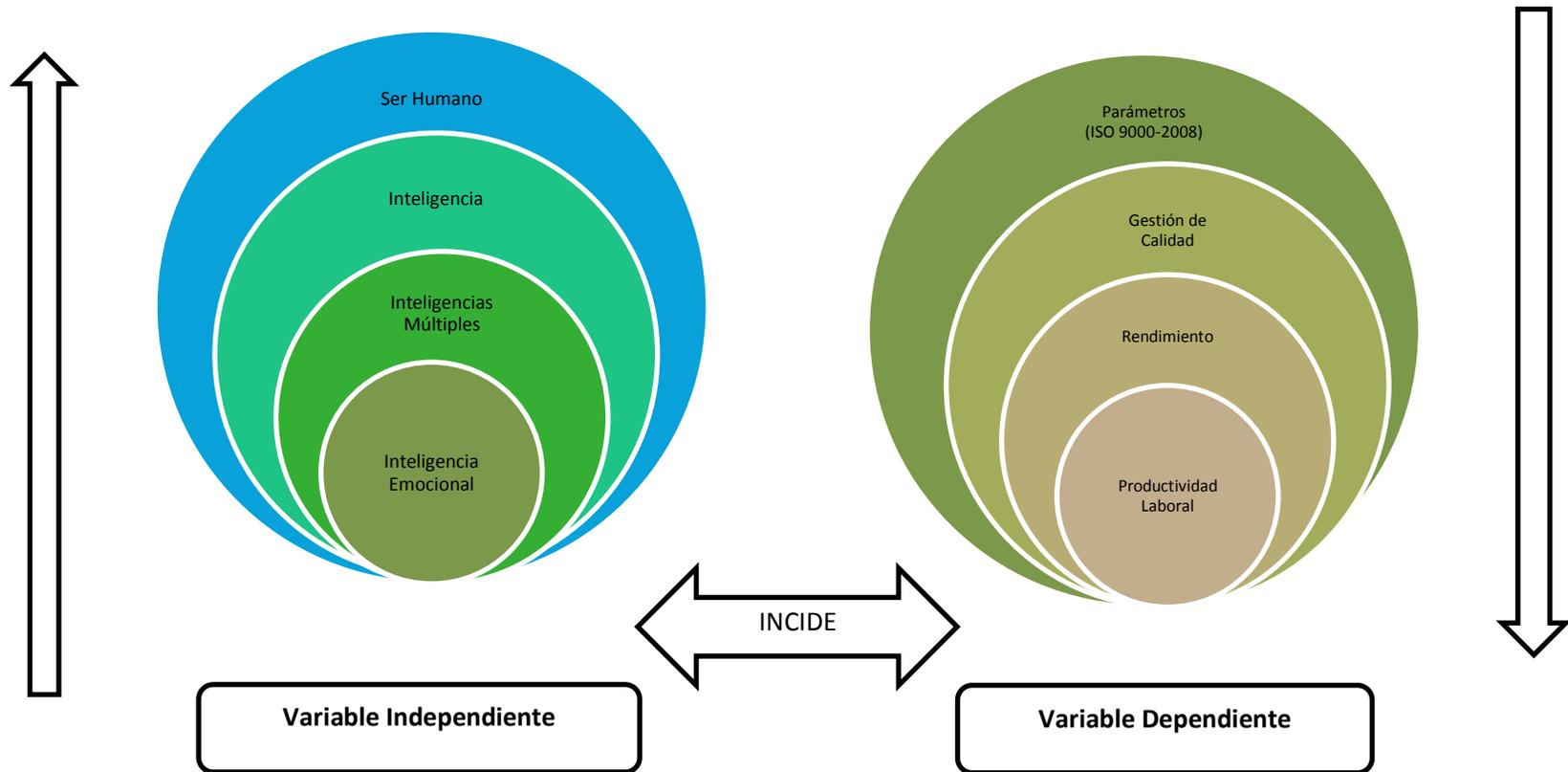


Gráfico No. 2: Categorías Fundamentales
Elaborado por: Miriam Rueda G.

2.4.1.Variable Independiente (Inteligencia Emocional)

2.4.1.1. Ser Humano:

El ser humano constituye desde el punto de vista biológico una especie animal bajo la denominación científica de *Homo sapiens* (del latín *Homo*=hombre, *sapiens*=sabio) y pertenece a la familia *Hominidae*.

Es también llamado genéricamente como el hombre o los hombres, aunque ese término es ambiguo pues se usa también para referirse a los individuos de sexo masculino.

Los seres humanos pueden llegar a poseer capacidades mentales que les permiten inventar, aprender y utilizar estructuras lingüísticas complejas, matemáticas, escritura, ciencia, tecnología.

Los humanos son entes sociales, capaces de concebir, transmitir y aprender conceptos totalmente abstractos, no se tiene evidencia de que exista otra forma de vida con dichas capacidades –o superiores– en el universo.

El ser humano es el portador de características únicas, irrepetibles e insustituibles, que lo diferencian del resto de especies existentes: como la conciencia, la capacidad de expresarse manifestando sus ideas a través del lenguaje, tiene conocimiento sobre si mismo y su alrededor, permitiéndole transformar la realidad, conocimiento de sus estados emocionales, tendencia a la autorrealización, capacidad de elección, creatividad y desarrollo en una sociedad, considerando que funciona como una totalidad por lo mencionado, se lo denomina como un organismo bio, psico, social.El ser humano es un ser social, es un ser histórico, es un ser encarnado de una realidad y es allí en donde se manifiesta como ser de posibilidades.

Abarca la realidad físico-química, mas lo espiritual. La persona humana goza de un carácter singular que la convierte en entidad única e irrepetible; por esto mismo, la persona humana goza de unas cualidades que la constituye la definen y la distinguen. Definir el ser humano constituye tener en cuenta las distintas cualidades que en el se destacan.

La persona humana es un subsistente en el orden del espíritu, tiene una profunda anterioridad, es auto consiente, libre y puede auto determinarse, goza de una corporalidad, posee como dimensiones que lo caracterizan la coexistencia, la alteridad y la comunicabilidad, y su dimensión trascendente la libertad como elemento fundamental y la dignidad como valor absoluto del ser humano.

Características:

El hombre, a diferencia de los animales, posee como característica exclusiva la racionalidad. Esta le permite pensar, evaluar y actuar de acuerdo a ciertos principios para satisfacer algún objetivo o finalidad, con los recursos que tiene a su alrededor. Este atributo humano hace que la conducta de nuestra especie sea consciente, en lugar de la instintiva animal, por lo que somos capaces de hacer frente de forma innovadora a problemas que no habíamos tenido anteriormente.

Somos animales simbólicos, ya que al adaptarse al medio crea la cultura, que se agrupa en universo simbólicos y abstractos, a los que dota de significados; además de transmitir relaciones abstractas como los ideas, los sentimientos, las concepciones del mundo y dan lugar a las religiones, la ciencia, el lenguaje, una de sus primeras manifestaciones en la Prehistoria, aparte del lenguaje, sería el enterramiento de los muertos, lo que implica unas creencias en el más allá.

El ser humano también ha sido definido como un animal social porque somos capaces de construir formas comunitarias de relación con los demás, por ejemplo la familia, una ciudad,... Pero los animales también forman grupos (manadas, bandadas...) o

“sociedades” para ir a las charcas de agua o emprender migraciones a otros climas. Entonces ¿en qué se diferencia la sociedad humana de la animal? Se diferencian en que la sociedad humana consiste en un grupo de personas que cooperan y que dependen unos de otros con el fin de cumplir los objetivos de una vida. Para ello cada individuo desarrolla una actividad diferente, de modo que se cubran todas las necesidades de los miembros. Además nuestras sociedades evolucionan y se adaptan a los tiempos, por lo que también tienen una visión de futuro.

Hemos sido definidos como animales morales debidos a que los Homo Sapiens calificamos a acciones y costumbres concretas como buenas o malas. Tenemos una conciencia moral en nuestro interior que origina sentimientos de culpa o de bienestar, en función de que uno sepa que haya actuado bien o mal. Esto se ha trasladado a nuestra sociedad en forma de leyes, normas de convivencia, los preceptos de las religiones,...

Si no atendemos a los experimentos realizados con los chimpancés y bonobos, los cuales han demostrado que tienen métodos y procedimientos que se transmiten de una generación a otra de forma no genética, sino mediante el aprendizaje; se puede decir que el ser humano es un animal cultural. Esto es debido a que es capaz de inventar, transmitir y aprender; es decir que una persona es capaz de adquirir e interiorizar hábitos y conductas no recibidas genéticamente.

Recopilado de: www.cuadernosdefilosofia.wordpress.com/

El ser humano es un ser social por naturaleza, trascendente e irrepetible, se diferencia de los animales por su inteligencia y razón, los animales tienen reacciones instintivas que los obligan a hacer ciertas cosas y les impide hacer otras.

Los seres humanos por el contrario vivimos conformes a reglas y normas. El hombre en su devenir no ha dejado de inventar cosas nuevas. Los seres humanos tenemos razón además de instintos, el hombre es el único ser que posee la palabra, posee el

sentido de lo bueno y lo malo y es capaz de participar en comunidad, como decía Aristóteles “El hombre es un animal político”.

El ser humano es libre, tiene conciencia de su grandeza y de sus limitaciones y lucha por cada vez vivir más y mejor. Las ciencias humanas han constituido un avance en la medida que estudian al ser humano en sociedad.

2.4.1.2. La Inteligencia

¿Qué es la inteligencia? es la capacidad de relacionar conocimientos que poseemos para resolver una determinada situación.

Si indagamos un poco en la etimología de la propia palabra encontramos en su origen latino *inteligere*, compuesta de *intus* (entre) y *legere* (escoger), por lo que podemos deducir que ser inteligente es saber elegir la mejor opción entre las que se nos brinda para resolver un problema, por ejemplo, si a una persona se le plantea subir al tejado de una casa, la persona seleccionará los instrumentos que cree necesario para subir, pues con los conocimientos que ya posee (lógicos, matemáticos, ...) ha ideado una forma para ejecutar una acción que le permitirá subir al tejado, unos dirán que con una escalera, otros con una cuerda, otros necesitarán una serie de instrumentos.

Recopilado de: www.xatakaciencia.com/otros/que-es-la-inteligencia - 189k

Partes de la inteligencia:



Razonamiento: El razonamiento es el conjunto de actividades mentales que consiste en la conexión de ideas de acuerdo a ciertas reglas y que darán apoyo o justificarán una idea, en otras palabras más simples, el razonamiento es la facultad humana que permite resolver problemas.

Existen dos tipos de razonamientos, el razonamiento lógico, que hace uso del entendimiento para pasar de unas proposiciones a otras, partiendo de lo ya conocido o de lo que se cree conocer a lo desconocido o menos conocido. En este, los razonamientos que se hagan a través de esta forma pueden ser válidos o no válidos. Será considerado como válido cuando sus premisas ofrezcan un suficiente soporte a la conclusión y en el no válido sucede exactamente lo contrario.

Y luego se encuentra el razonamiento no lógico, también conocido como informal, el cual no solamente se basará en premisas como el anterior sino que además se ayuda de la experiencia y del contexto.

Recopilado: www.definicionabc.com/general/razonamiento.php#ixzz2LBdGhcfV

Pensamiento: El pensamiento es una creación de la mente, es todo aquello traído a la existencia mediante la función del intelecto, el pensamiento es una experiencia interna e intra-subjetiva, a través de la cual podemos inventar, encontrar respuestas, resolver problemas y mucho más.

La palabra pensamiento define todos los productos que la mente puede generar incluyendo las actividades racionales o las abstracciones de la imaginación; todo aquello que sea de naturaleza mental es considerado pensamiento, ya sean estos abstractos, racionales, creativos, artísticos, oníricos.

Recopilado de: www.tusuperacionpersonal.com/que-es-el-pensamiento.html

Memoria: Pensando un poco la cuestión, podríamos decir que se suele referir a la memoria humana como la habilidad o la capacidad de nuestros cerebros para guardar, almacenar, codificar, retener y posteriormente recordar datos e información sobre experiencias de toda índole.

Es básicamente una función cerebral, un fenómeno de la mente que permite al organismo codificar, almacenar y recuperar información, surge como resultado de complejas conexiones sinápticas repetitivas entre las neuronas, en el sistema nervioso central del cerebro de cada uno de nosotros.

Recopilado de: www.ojocientifico.com/2011/01/15/que-es-la-memoria-humana

Imaginación: La actividad imaginativa se caracteriza por la capacidad de crear mundos fantásticos íntimos y propios donde el sujeto es generalmente el protagonista y donde no existe ni límites ni restricciones de ninguna clase para el impulso de su libertad, fundamentalmente consiste en formar representaciones de objetos, cosas situaciones o afectos, etc. en ausencia de esos objetos o cosas.

Pero la actividad imaginativa no es sólo una representación y actualización del pasado, sino que abarca también la posibilidad de proyección en el futuro de anticipación en ese mismo futuro, de la construcción de utopías y de la liberación del estrecho horizonte del presente.

Recopilado de: www.manuelgross.bligoo.com/la-imaginacion-que-es-actualizado

Sentimiento: Son emociones o impulsos de la sensibilidad hacia lo sentido o imaginado como bueno o como malo, son reacciones automáticas ante cosas o sucesos que nos afectan, responden a frases de este estilo: me gustaría, no tengo ganas, no la soporto, me cae bien...Se suelen agrupar así: Ante un bien: amor

(simpatía, estima, admiración), deseo, gozo (alegría), ante un mal: odio (antipatía, repugnancia, fastidio), aversión (huida), tristeza, ante un bien difícil de alcanzar: esperanza, desesperación, ante un mal difícil de superar: temor, audacia, ira.

Estrategias: La inteligencia emocional es realmente la que determina actos y decisiones importantes de la vida. Es la inteligencia emocional la que determina el éxito en las relaciones humanas y muchas veces también la profesional. Es la que más contribuye a un clima constructivo en las organizaciones. Es la que permite sacar provecho social de los aprendizajes. Es la que gobierna los actos de la vida diaria. Es la que está en la base de muchas situaciones creativas. Es la inteligencia emocional la que más nos acerca a la felicidad. La inteligencia emocional tiene que ver con la conciencia y armonía con uno mismo y con los otros, no depende de los acontecimientos externos, sino de la comprensión de los hechos de la vida.



2.4.1.3. Inteligencias Múltiples.

¿Qué son las inteligencias múltiples? La teoría de las inteligencias múltiples es un modelo propuesto por Howard Gardner en el que la inteligencia no es vista como algo unitario que agrupa diferentes capacidades específicas con distinto nivel de generalidad, sino como un conjunto de inteligencias múltiples, distintas e independientes. Gardner define la inteligencia como la "capacidad de resolver problemas o elaborar productos que sean valiosos en una o más culturas".

Primero, amplía el campo de lo que es la inteligencia y reconoce lo que se sabía intuitivamente: Que la brillantez académica no lo es todo, a la hora de desenvolverse en la vida no basta con tener un gran expediente académico.

Hay gente de gran capacidad intelectual pero incapaz de, por ejemplo, elegir bien a sus amigos; por el contrario, hay gente menos brillante en el colegio que triunfa en el mundo de los negocios o en su vida privada. Triunfar en los negocios, o en los deportes, requiere ser inteligente, pero en cada campo se utiliza un tipo de inteligencia distinto.

Ni mejor ni peor, pero sí distinto. Dicho de otro modo: Einstein no es más ni menos inteligente que Michael Jordan, simplemente sus inteligencias pertenecen a campos diferentes.

Segundo, y no menos importante, Gardner define la inteligencia como una capacidad. Hasta hace muy poco tiempo la inteligencia se consideraba algo innato e inamovible. Se nacía inteligente o no, y la educación no podía cambiar ese hecho, tanto es así, que, en épocas muy próximas, a los deficientes psíquicos no se les educaba, porque se consideraba que era un esfuerzo inútil.

Fundamentos de la teoría de las Inteligencias Múltiples.- "Es de máxima importancia que reconozcamos y formemos toda la variedad de las inteligencias humanas, todas las combinaciones de inteligencias. Todos somos diferentes, en gran parte porque todos tenemos distintas combinaciones de inteligencias. Si lo reconocemos, creo que por los menos tendremos una mejor oportunidad para manejar de manera adecuada los muchos problemas que nos enfrentan en el mundo"

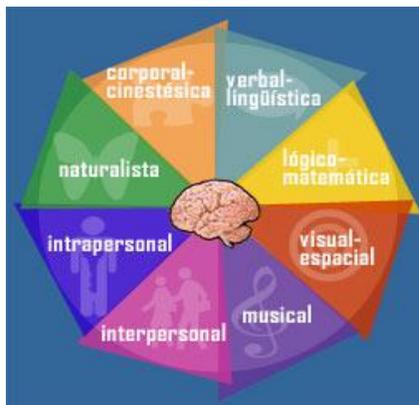
En 1904 el gobierno francés pidió al psicólogo Alfred Binet y a un grupo de colegas suyos, que desarrollaran un modo de determinar cuáles eran los alumnos de la escuela primaria el "riesgo" de fracasar, para que estos alumnos recibieran atención compensatoria.

De sus esfuerzos nacieron las primeras pruebas de inteligencias. Importadas a los Estados Unidos varios años después, las pruebas de inteligencia se difundieron, así

como la idea de que existía algo llamado "Inteligencia" que podía medirse objetivamente y reducirse a un puntaje de "coeficiente intelectual".

"Nuestra cultura ha definido la inteligencia de manera demasiado estrecha", Gardner propuso en su libro "Estructuras de mente" la existencia de por lo menos siete inteligencias básicas. Cuestionó la práctica de sacar a un individuo de su ambiente natural de aprendizaje y pedirle que realice ciertas tareas aisladas que nunca había hecho antes y que probablemente nunca realizaría después. En cambio sugirió que la inteligencia tiene más que ver con la capacidad para resolver problemas y crear productos en un ambiente que represente un rico contexto y de actividad natural.

Veamos cada una de ellas:



Recopilado de: <http://alhakenmusica.blogspot.com/2011/02/la-percusion-corporal-y-las.html>.

Clasificación:

- **La inteligencia lingüística-verbal:** es la capacidad de emplear de manera eficaz las palabras, manipulando la estructura o sintaxis del lenguaje, la fonética, la semántica, y sus dimensiones prácticas.

Está en las personas a los que les encanta redactar historias, leer, jugar con rimas, trabalenguas y en los que aprenden con facilidad otros idiomas.

- **La inteligencia física-cenestésica:** es la habilidad para usar el propio cuerpo para expresar ideas y sentimientos, y sus particularidades de coordinación, equilibrio, destreza, fuerza, flexibilidad y velocidad, así como propio-ceptivas y táctiles.

Se la aprecia en las personas que se destacan en actividades deportivas, danza, expresión corporal y/o en trabajos de construcciones utilizando diversos materiales concretos. También en aquellos que son hábiles en la ejecución de instrumentos.

- **La inteligencia lógica-matemática:** es la capacidad de manejar números, relaciones y patrones lógicos de manera eficaz, así como otras funciones y abstracciones de este tipo.

Los niños que la han desarrollado analizan con facilidad planteamientos y problemas. Se acercan a los cálculos numéricos, estadísticas y presupuestos con entusiasmo.

- **La inteligencia espacial:** es la habilidad de apreciar con certeza la imagen visual y espacial, de representarse gráficamente las ideas, y de sensibilizar el color, la línea, la forma, la figura, el espacio y sus interrelaciones.

Está en los niños que estudian mejor con gráficos, esquemas, cuadros. Les gusta hacer mapas conceptuales y mentales. Entienden muy bien planos y croquis.

- **La inteligencia musical:** es la capacidad de percibir, distinguir, transformar y expresar el ritmo, timbre y tono de los sonidos musicales.

Las personas que la evidencian se sienten atraídas por los sonidos de la naturaleza y por todo tipo de melodías.

Disfrutan siguiendo el compás con el pie, golpeando o sacudiendo algún objeto rítmicamente.

- **La inteligencia interpersonal:** es la posibilidad de distinguir y percibir los estados emocionales y signos interpersonales de los demás, y responder de manera efectiva a dichas acciones de forma práctica, la tienen los niños que disfrutan trabajando en grupo, que son convincentes en sus negociaciones con pares y mayores, que entienden al compañero.

- **La inteligencia intrapersonal:** es la habilidad del auto introspección, y de actuar consecuentemente sobre la base de este conocimiento, de tener una autoimagen acertada, y capacidad de autodisciplina, comprensión y amor propio.

La evidencian los niños que son reflexivos, de razonamiento acertado y suelen ser consejeros de sus pares.

- **La inteligencia naturalista:** es la capacidad de distinguir, clasificar y utilizar elementos del medio ambiente, objetos, animales o plantas. Tanto del ambiente urbano como suburbano o rural. Incluye las habilidades de observación, experimentación, reflexión y cuestionamiento de nuestro entorno, se da en los niños que aman los animales, las plantas; que reconocen y les gusta investigar características del mundo natural y del hecho por el hombre.

Cuanta posibilidad intelectual, y cuanta capacidad de desarrollo poseemos, sin embargo, cuando analizamos los programas de enseñanza que se imparten en muchas instituciones y que obligan a los alumnos, a los niños a seguir, observamos que se limitan a concentrarse en el predominio de las inteligencias lingüística y matemática dando mínima importancia a las otras posibilidades del conocimiento. Razón por la cual muchos alumnos que no se destacan en el dominio de las inteligencias académicas tradicionales, no tienen reconocimiento y se diluye así su aporte al ámbito cultural y social, y algunos llegan a pensar que son unos fracasados, cuando en realidad se están suprimiendo sus talentos.

Por lo anterior descrito, sabemos entonces que no existe una inteligencia general que crezca o se estanque, sino un elenco múltiple de aspectos de la inteligencia, algunos mucho más sensibles que otros a la modificación de estímulos adecuados.

En la actualidad se habla del desarrollo integral del niño, es decir que incluya todos los aspectos del desarrollo (físico, sexual, cognitivo, social, moral, lenguaje, emocional), en esto se basa la teoría del Desarrollo de las Inteligencias Múltiples.

Existen dos tipos de experiencias extremas claves en el desarrollo de las inteligencias que es importante tomar en cuenta, las experiencias cristalizantes y las experiencias paralizantes.

Las primeras, las experiencias cristalizantes, son hitos en la historia personal, claves para el desarrollo del talento y de las habilidades en las personas, a menudo estos hechos se producen en la temprana infancia. Estas experiencias son las que encienden la chispa de una inteligencia e inician su desarrollo hacia la madurez.

Por otro lado las experiencias paralizantes existen como contrapartida de las anteriores, se refieren a aquellas experiencias que bloquean el desarrollo de una inteligencia, están llenas de emociones negativas, capaces de frenar el normal desarrollo de las inteligencias. Sensaciones de miedo, vergüenza, culpa, odio, impiden crecer intelectualmente. Es probable así, que luego de esta experiencia un niño decida no acercarse más a un instrumento musical o no dibujar más porque ya decidió que “no sabe hacerlo”.

La Teoría de las Inteligencias Múltiples ha impactado a aquellos que están envueltos de una forma u otra en el proceso enseñanza-aprendizaje. En muchas ciudades de los Estados Unidos, en Puerto Rico, Filipinas, Singapur, así como en Europa, han surgido escuelas en donde se llevan a cabo actividades encaminadas a desarrollar las distintas inteligencias que el individuo posee.

Ya se habla de “Escuelas de Inteligencias Múltiples”, donde los estudiantes aprenden y se fortalecen intelectualmente a través de un currículo que en vez de enfatizar la enseñanza a través de las inteligencias, las escuelas enfatizan la enseñanza “para” la inteligencia.

Los alumnos son motivados para que puedan lograr las metas que se han propuesto alcanzar.

Los padres tienen participación activa en la planificación de actividades que ayudan a enriquecer el currículo y asisten a reuniones donde se discute el progreso de sus hijos, además en casa estimulan, comprenden y alientan a sus hijos en el desarrollo de sus capacidades.

Se abre así a partir de esta Teoría de las Inteligencias Múltiples una ruptura con viejos paradigmas de la enseñanza.

Teorías de la Inteligencia Emocional

Charles E. Spearman:
Teoría bifactorial: factor general y factores
específicos.
Las personas que son brillantes en un área a
menudo destacan también en otras áreas.
Factor g: energía mental general:
Operaciones deductivas ligadas a la habilidad,
velocidad, intensidad y grado de resultado
intelectual.

Recopilado de: Prof. Elizabeth Torres MillayesPsy-D.



Recopilado de: Prof. Elizabeth Torres MillayesPsy-D.

Raymond B. Cattell y Jhon Horn, identificó solo dos grupos de habilidades mentales.

Inteligencia cristalizada: habilidades como el razonamiento y las habilidades como la espacial y visual, la habilidad para advertir los detalles visuales y la memorización.

Habilidades numéricas

Recopilado de: Prof. Elizabeth Torres MillayesPsy-D.



John B. Carroll



Teoría analítica de los tres extractos de las capacidades cognitivas.



Limitado: 65 capacidades (razonamiento secuencial general, comprensión de lectura, entre otros.)

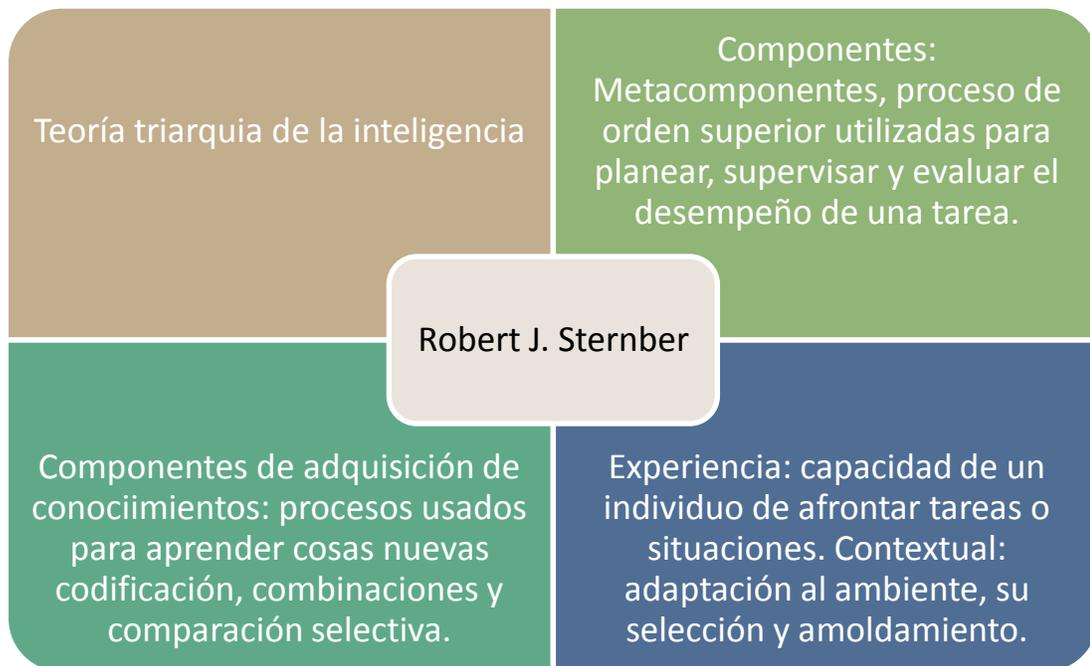


Amplio 8 factores: (inteligencia fluida, cristalizada, memoria y aprendizaje general, percepción visual amplia, velocidad cognitiva) .

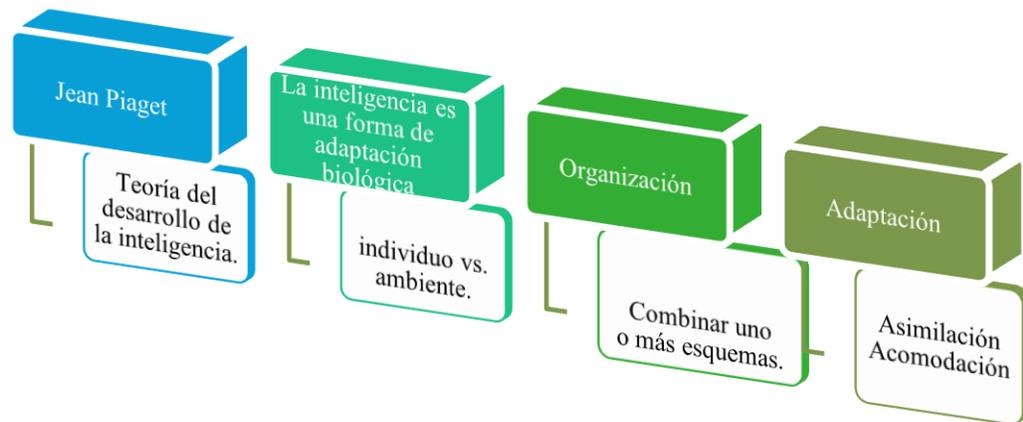


General: factor general o g.

Recopilado de: Prof. Elizabeth Torres MillayesPsy-D.



Recopilado de: Prof. Elizabeth Torres MillayesPsy-D.



Recopilado de: Prof. Elizabeth Torres MillayesPsy-D.



Recopilado de: Prof. Elizabeth Torres MillayesPsy-D.

2.4.1.4. Inteligencia Emocional:

La inteligencia emocional (IE), término acuñado por el autor Daniel Goleman, define la capacidad de una persona de controlar sus propias emociones para reaccionar ante los sentimientos de otros y así manejar sus diferentes relaciones.

Es decir, es saber reaccionar ante diferentes situaciones de manera racional sin caer presa de los propios sentimientos.

El ser humano es también conocido como el animal social por su necesidad innata de relacionarse con otros individuos, y el mundo de los negocios no es diferente. Según el experto en consultoría y desarrollo profesional Martyn Newman, los trabajadores con una fuerte IE son muy valiosos para las empresas porque generan fuertes relaciones con sus compañeros de trabajo, saben manejar bien las situaciones estresantes y saben entender a sus colegas.

Las principales cualidades de la inteligencia emocional son cinco: conciencia de uno mismo, equilibrio anímico, motivación, control de los impulsos y sociabilidad.

Estas cualidades podemos organizarlas a partir del esquema adjunto: por ejemplo, la conciencia de uno mismo tiene que ver con la posibilidad del sujeto de poder conocer las emociones propias. La teoría de Goleman no propone sofocar o eliminar las emociones, sino de controlarlas: por ejemplo, reducir las emociones desfavorables a un mínimo deseable, o bien incitar las emociones favorables, como en el caso de la motivación.

IRA	TRISTEZA	MIEDO	FELICIDAD	AMOR	SORPRESA	DESAGRADO
Furia	Rabia	Cólera	Exasperación	Indignación	Irritabilidad	Hostilidad
Fastidio	Acritud	Congoja	Pesar	Melancolía	Pena	Abatimiento
Desesperación	Amargura	Desdicha	Aflicción	Temor	Ansiedad	Aprensión
Inquietud	Pavor	Terror	Desasosiego	Rabia	Alegría	Dicha
Place	Diversión	Satisfacción	Euforia	Éxtasis	Dicha	Plenitud
Simpatía	Amabilidad	Afinidad	Confianza	Aceptación	Ternura	Afecto
Cariño	Asombro	Conmoción	Desconcierto	Embotamiento	Desdén	Desprecio
Menosprecio	Aborrecimiento	Aversión	Disgusto	Repulsión	Fastidio	Grima

Recopilado de: PÉRSICO, Lucrecia. Técnicas de aprendizaje-Inteligencia Emocional-Editorial LIBSA-c/San Rafael.ISBN.958-8177-14-6.

Cada una de las siete (7) emociones básicas, tiene diferentes matices o grados o estímulos, que las desencadenan y, según estos, reciben, como se aprecia en el cuadro un nombre u otro.

1. Conciencia de uno mismo: Es la capacidad de reconocer los propios sentimientos, emociones o estados de ánimo.

Sabemos que las emociones tienen diversos grados de intensidad: algunas son lo suficientemente intensas como para poder percatarnos de ellas en forma consciente, pero otras están por debajo del umbral de percepción consciente.

Por ejemplo, si a una persona que teme a las serpientes le mostramos una fotografía de uno de estos reptiles, probablemente la persona afirmará no tener miedo, pero los sensores que hemos colocado en su piel detectarán transpiración (signo de ansiedad). Desarrollar esta primera cualidad implicará la posibilidad de poder modificar este umbral que separa las emociones conscientes de las no conscientes, haciendo que éstas últimas puedan ser percibidas. Para Goleman, mediante un esfuerzo deliberado podemos hacernos más conscientes de nuestras reacciones viscerales (órganos) y, con ello, de nuestras emociones antes imperceptibles.

Después de una discusión violenta, luego de un tiempo una persona puede sentir conscientemente que ya se tranquilizó, pero sin embargo los efectos de la discusión continúan, y es posible que esta persona no se dé cuenta que está nerviosa o irritable. De hecho, cuando se lo hacen notar se sorprenderá.

La importancia de conocer nuestras emociones reside en el hecho de que a partir de allí podemos controlarlas, pudiendo modificar los estados de ánimo desfavorables.

Las emociones no conscientes, suelen, en efecto, traicionarnos, y si estamos bajo su influencia sin ejercer sobre ellas un cierto control, podremos fracasar en una entrevista laboral o en cualquier otra situación que represente un escalón hacia el éxito. Las tres cualidades siguientes se refieren, precisamente, a la posibilidad de controlar los estados de ánimo.

2. Equilibrio anímico: Goleman llama así a la capacidad de control del mal humor para evitar sus efectos perjudiciales, entendidos estos en términos de conductas indeseables.

El ejemplo típico es la ira, uno de las emociones más difíciles de controlar, si otro coche se interpone de repente en nuestro camino, nuestra ira hará que comencemos a manejar de manera imprudente (conducta indeseable).

En este momento podremos recurrir a nuestra inteligencia emocional, y, más concretamente, a varios recursos para controlar la ira. Goleman cita por lo menos cuatro de ellos:

- a) Reconsideración: lo que implica interpretar la situación de una manera más positiva. Pensar, por ejemplo, que el conductor que se interpuso en nuestro camino estaba apurado porque debía atender una emergencia.
- b) Aislamiento: alejarse de la situación y estar unos momentos a solas, con el fin de obtener serenidad.
- c) Distracción: hacer otra cosa, como por ejemplo salir a dar un paseo a pie.
- d) Técnicas de relajación como la respiración profunda o la meditación también ayudan.

La respiración profunda no debe ser confundida con respirar pausadamente cuando se experimenta la cólera, ya que parece haberse constatado que este es uno de los peores remedios, ya que la oxigenación estimula el sistema nervioso y empeora el mal humor.

Estos recursos son también útiles en otros casos de sentimientos y emociones igualmente indeseables, como la ansiedad o la depresión.

3.- Motivación: Es la capacidad para auto-inducirse emociones y estados de ánimo positivos, como la confianza, el entusiasmo y el optimismo.

En una investigación realizada en EEUU, se comparó el rendimiento de dos grupos distintos de vendedores: el primer grupo estaba constituido por vendedores aptos pero pesimistas, y el segundo grupo por vendedores que no pasaron la prueba de aptitud, pero sí la de optimismo.

Resultado: los vendedores optimistas vendieron más que los pesimistas, por cuanto estos últimos tendían a interpretar la negativa del cliente como prueba de su fracaso. Los optimistas, en cambio, se motivaban pensando "estoy errando la estrategia" o "el cliente estaba de mal humor", es decir, atribuían su fracaso a la situación, pero no a ellos mismos, con lo cual podían motivarse para hacer nuevos intentos.

Señala Goleman que la predisposición al optimismo o al pesimismo puede ser innata, pero la práctica puede revertir esta situación si la persona es capaz de detectar el pensamiento derrotista y reconsiderar el problema desde un ángulo menos sombrío.

Advirtamos, entonces, la diferencia entre esta cualidad y la anterior: en el equilibrio anímico el problema que debe resolverse es una emoción intensa, como la ira, mientras que en la motivación debe resolverse el problema de un sentimiento de pesimismo y auto desconfianza. En ambos casos se impone un control del estado de ánimo correspondiente.

4. Control de los impulsos: Goleman define esta cualidad de la inteligencia emocional como la capacidad de aplazar la satisfacción de un deseo en busca de un objetivo. En términos psicoanalíticos, de lo que se trata es que el aparato psíquico pueda funcionar bajo el régimen del principio de realidad a través del aplazamiento de la descarga.

En una investigación iniciada en EEUU en los años '60, se les dijo a un grupo de niños que podían ya mismos tomar un chocolate, o bien, que podían tomar dos si esperaban a que el investigador volviese de hacer un mandado.

Años después, se constató que los niños que pudieron esperar para comerse dos chocolates conservaban la capacidad de postergar el placer en interés de sus metas, y eran además más desenvueltos, seguros de sí mismos y más tolerantes a las decepciones. Los niños que no pudieron esperar demostraron ser, en la adolescencia, más caprichosos, indecisos y propensos al estrés, atributos estos que difícilmente podrían asociarse con el éxito.

5. Sociabilidad: Si las cuatro cualidades anteriores tienen relación con el conocimiento y el control de las propias emociones, la sociabilidad tiene que ver en cambio con el conocimiento y control de las emociones y estados de ánimo de los demás.

En este punto, Goleman nos dice que cuanto más hábiles seamos para interpretar las señales emocionales de los demás (muchas veces sutiles, casi imperceptibles), mejor controlaremos las que nosotros mismos transmitimos.

El concepto de Goleman es similar al de inteligencia social en la teoría de Weschler, en la medida en que apunta a una capacidad para entablar vínculos con los demás que de una u otra manera puedan beneficiar al sujeto.

Así un profesional puede tener grandes conocimientos sobre su materia y un alto coeficiente intelectual, pero si no sabe relacionarse con los demás, tener amigos o 'relacionarse', como se dice entre nosotros, sus posibilidades de éxito se verán muy disminuidas. Por lo tanto, deberemos relativizar aquello de que "el conocimiento es poder", siempre y cuando lo entendamos como simple conocimiento teórico y no

como una saber acerca de las emociones de los demás. Un ejemplo nos viene a la memoria: hace varios años, el periodista B. Neustadt le hacía un reportaje a un sujeto que comenzó a ponerse violento.

Para controlar la situación, el periodista le preguntó ¿es usted agresivo?. Para preservar su buena imagen, el hombre se vio obligado a contestar que no, y de ahí en más se calmó para evitar una disonancia cognitiva entre sus asertos y sus emociones. El punto de vista convencional en neurología ha sido que el ojo, el oído y otros órganos sensoriales transmiten señales al tálamo, y de ahí a zonas de la neocorteza de procesamiento sensorial, donde las señales se unen formando objetos a medida que las percibimos. Las señales son clasificadas con el fin de encontrar significados de manera tal que el cerebro reconozca qué es cada objeto y qué significa su presencia.

La antigua teoría sostiene que a partir de la neocorteza las señales son enviadas al cerebro límbico, y de allí la respuesta apropiada se difunde por el cerebro y el resto del cuerpo. Así es como funciona la mayor parte del tiempo, pero LeDoux descubrió un conjunto más pequeño de neuronas que conduce directamente desde el tálamo hasta la amígdala, además de aquellos que recorren la vía más larga de neuronas a la corteza.

Esta vía más pequeña y más corta -una especie de callejón nervioso- permite a la amígdala recibir algunas entradas directas de los sentidos y comenzar una respuesta antes de que queden plenamente registradas por la neocorteza.

La naturaleza de la "inteligencia emocional" se puede decir que no sólo no es suficiente el Coeficiente de Inteligencia, (CI) sino que es un error de este siglo por ser conductista. Goleman reconoce que la noción de "inteligencia emocional" la ha tomado de Peter Salovey.

Las emociones son vitales a la hora de valorar la inteligencia de las personas, como lo apuntaban los escritores amantes de la intuición del movimiento romántico alemán "Sturm und Drang". "La naturaleza de la inteligencia emocional" Goleman lo fundamenta en cinco puntos: (1) El conocimiento de las propias emociones. (2) Capacidad de controlarlas. (3) Capacidad de motivarse uno mismo. (4) Reconocer las emociones ajenas. (5) El control de las reacciones.

El conocimiento de las propias emociones es la piedra angular de la inteligencia emocional y Sócrates lo consideraba ya en "conócete a ti mismo". Cerebralmente, parece requerir una activación del neocórtex en las áreas del lenguaje, como evidencia la alexitimia, la imposibilidad de expresar las emociones, descubierta por el Doctor Psiquiatra de Harvard Peter Sifneos en 1972. Asimismo, también hay influencia de las emociones en el razonamiento, como expone Antonio Damasio en "El error de Descartes", donde expone que las señales intuitivas llegan en forma de impulsos límbicos o de "indicadores somáticos", por lo que debemos estar en contacto con nuestras sensaciones, con el corazón, al crear metáforas, soñar, ... También hay niveles de emoción, pues "cualquier emoción puede ser -y normalmente es - inconsciente". Consciente cuando se produce un registro en el córtex frontal e inconsciente antes de que se registre.

En cuanto a la capacidad de controlar las propias emociones, Platón hablaba de Sofrosyne, "cuidado e inteligencia en el gobierno de la propia vida", que Aristóteles situó en el "justo medio", lo apropiado y que en Roma y en el cristianismo pasó a ser la templanza equilibrio emocional. Cerebralmente, es en la amígdala donde se dé el chispazo de ira, produciendo una descarga de catecolamina a la amígdala y de ésta al sistema nervioso; el neocórtex lo calcula fríamente para la venganza. La cuestión está en buscar el lado positivo.

La capacidad de motivarse uno mismo es la aptitud maestra para Goleman, aunque también interviene e influye la motivación de los demás.

En el reconocimiento de las emociones ajenas, la base es la empatía, de la cual el primero en definirla fue E.B. Titchener en la década de los veinte. Gramaticalmente quiere decir sentir dentro y resulta vital para ponerse en el lugar del otro. Para Goleman está en función de la educación.

El término inteligencia emocional es la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás. Describe aptitudes complementarias, pero distintas, de la inteligencia académica, las habilidades puramente cognitivas medidas por el cociente intelectual. Muchas personas de gran preparación intelectual, pero faltas de inteligencia emocional, terminan trabajando a las órdenes de personas que tienen un cociente intelectual menor, pero mayor inteligencia emocional.

Inteligencia emocional no es ahogar las emociones, sino dirigir las y equilibrarlas, ejercer un autodomínio emocional no significa negar o reprimir los verdaderos sentimientos. Los estados de ánimo 'malos', por ejemplo, tienen su utilidad: el enojo, la tristeza y el miedo pueden ser una intensa fuente de motivación, sobre todo cuando surge del afán de corregir una situación de adversidad, una injusticia o inequidad.

La tristeza compartida puede unir a la gente. Y la urgencia nacida de la ansiedad (mientras no sea sobrecogedora) puede incentivar el espíritu creativo.

El coeficiente intelectual determina lo que sabe un ejecutivo, pero la inteligencia emocional determina lo que hará. El coeficiente intelectual es lo que permite entrar en una organización, pero la inteligencia emocional es lo que permite crecer en esa organización y convertirse en líder.

Cada rol implica un patrón de inteligencia emocional diferente. Por ejemplo, una persona no puede ser un vendedor eficaz si carece de firmeza y de una tendencia a la sociabilidad. Pero otra persona que carezca de la tendencia a concentrarse en los detalles y a la constancia en la tarea no brillará como químico.

Se puede decir que nos introducimos en la segunda sección del libro, la referida a la aplicación. Aquí Goleman plantea respuestas a cuestiones que invitan a la discrepancia y a la continuidad en el estudio interdisciplinar y de la sistémica. Tal es la complejidad de interconexiones que a todos los niveles posee el cuerpo humano.

En este sentido, el feedback de aprendizaje, por el que una pequeña parte puede afectar a la totalidad del sujeto, puede ser deformado por los prejuicios como "profecías autocumplidas", dice Goleman. Para ello plantea el "CI colectivo" como vía de lucha contra la influencia de las emociones negativas.

Como ejemplos de estudios de complejidad aporta el iniciado por Francisco Varela, *ThirdMind and Life Meeting*, (Dharamsala, India, dic., 1990), sobre el sistema inmunológico como "cerebro del cuerpo", capaz de aprender. También hay estudios sobre la influencia de los mensajeros químicos entre cerebro y sistema inmunológico, como el de Robert Ader, *Psychoneuroimmunology*, (San Diego, AcademicPress, 1990) y el de Steven B. Maier en *American Psychologist*, dic., 1994), en los que se expone que los mensajeros químicos entre el cerebro y los nódulos linfáticos y del bazo -donde se asienta el sistema inmunológico- afectan a las regiones nerviosas de las emociones.

Las conexiones entre el sistema nervioso autónomo y el sistema inmunológico son las que permiten liberar a las células nerviosas los neurotransmisores que regulan la actividad de las células inmunológicas. Por ello habla de las relaciones entre estrés y ansiedad; tanto las hormonas del estrés -cortecolaminas (adrenalina y noradrenalina)-

como el cortisol, prolactina y los opiáceos, influyen en el sistema inmunológico, pero no se sabe cómo.

Por ello hoy en día sigue abierto el estudio, centrado ahora en las conexiones entre el cerebro, el sistema cardiovascular y el sistema inmunológico, más Goleman ve, - consciente de que todavía no existe el Piaget emocional y tras reconocer que todavía queda por saber, - "una puerta abierta a la oportunidad", y habla así del estudio sobre los "niños optimistas" -HeartStart: The emotional foundations of School Readiness, (VV.AA., Arlington, National Center for Clinical Infant Programs, 1982)- donde se dan las claves previas para que el niño "aprenda a aprender" antes de llegar a la escuela: confianza, curiosidad, intencionalidad, autocontrol, relación, capacidad de comunicar y cooperación.

Pero tampoco se puede descuidar el denominado trastorno de estrés postraumático (TEPT) que provoca el colapso emocional incluso a largo plazo -como en las víctimas del nazismo, excombatientes del Vietnam, o también provocado por el recuerdo de acciones violentas en la niñez- que es estudiado en el primer caso por el National Center for Post-Traumatic Stress Disorder. El TEPT Goleman lo define "como desorden límbico". Ese "miedo aprendido" se da de alguna manera en el locus cereleus, zona cerebral donde se regula la secreción de las catecolaminas -adrenalina y noradrenalina- que activan el cuerpo para hacer frente a situaciones de urgencia y donde se gravan los recuerdos con una intensidad especial.

El locus cereleus está ligado a la amígdala, al hipotálamo e hipocampo, entre otras zonas límbicas, y las catecolaminas difundidas por todo el córtex. También influye en la pituitaria -reguladora de la secreción de HCT (hormona corticotrópica) que activa la "lucha-o-huida"-En tercer lugar se ven afectados los opiáceos cerebrales, la secreción de endorfinas, que amortiguan las sensaciones dolorosas al actuar como sedantes.

Los psicólogos hablan por su parte de miedo condicionado. En todos los casos la zona afectada es la misma que en el caso del secuestro neuronal: tálamo, amígdala y lóbulo prefrontal.

Goleman ve en la psicoterapia -"reaprendizaje emocional sistemático"- uno de los medios para el "reaprendizaje emocional", y pone como ejemplo el que en el TEP (tomografía de emisión de positrones) realizado en los obsesivos-compulsivos se ha demostrado una mayor actividad en los lóbulos prefrontales, así como que con la terapia de "modificación de conducta", donde en ambos casos descendió la actividad en el núcleo caudado, tratados con y sin fluoxetina.

Más las claves en la educación emocional parten de la infancia, -además de otras cuestiones biológicas y culturales- por lo que puede llegar a darse "el analfabetismo emocional", quinto y último apartado de Inteligencia emocional.

A Goleman le preocupan los males actuales crecientes de violencia, drogadicción, marginación, depresión y aislamiento crecientes, sobre todo en el período de socialización de la persona en la infancia, "precio de la modernidad". Como posibles vías para solucionarlos plantea programas psicológicos emocionales de prevención eficaz. Su "vacuna universal" se fundamenta sobre "habilidades emocionales" - conocer los sentimientos-, "habilidades cognitivas" -de la vida cotidiana- y "habilidades de conducta" -verbal y no verbal-. Según la propuesta de Goleman hay que educar al afecto mismo cooperando en los peores momentos emocionales, lo que supone un regreso al ya mencionado "conócete a ti mismo" de Sócrates.

Un diccionario de psicología define la emoción como esa determinada categoría de experiencias, para las que utilizamos las más dispares expresiones lingüísticas: amor, odio, ira, enojo, frustración, ansiedad, miedo, alegría, sorpresa, desagrado. Son un estado complejo que incluye una percepción acentuada de una situación y objeto, la apreciación de su atracción y repulsión consciente y una conducta de acercamiento o

aversión. Etimológicamente emoción proviene de movere que significa moverse, más el prefijo "e" que significa algo así como "movimiento hacia".

2.4.2. Variable Dependiente (Productividad Laboral)

2.4.2.1. Parámetros (ISO 9000-2008)

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO).

El trabajo de preparación de las Normas Internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representado en dicho comité. Las organizaciones internacionales, públicas y privadas, en coordinación con ISO, también participan en el trabajo.

ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) en todas las materias de normalización electrotécnica.

Las Normas Internacionales se redactan de acuerdo con las reglas establecidas en la Parte 2 de las Directivas ISO/IEC.

La tarea principal de los comités técnicos es preparar Normas Internacionales. Los proyectos de normas internacionales adoptados por los comités técnicos se circulan a los organismos miembros para votación. La publicación como Norma Internacional requiere la aprobación por al menos el 75% de los organismos miembros con derecho a voto.

Se llama la atención sobre la posibilidad de que algunos de los elementos de este documento puedan estar sujetos a derechos de patente. ISO no asume la responsabilidad por la identificación de cualquiera o todos los derechos de patente.

Gestión de los recursos

Provisión de recursos

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:

- a) Implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, y
- b) Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Recursos humanos:

Generalidades

El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

NOTA: La conformidad con los requisitos del producto puede verse afectada directa o indirectamente por el personal que desempeña cualquier tarea dentro del sistema de gestión de la calidad.

Competencia, formación y toma de conciencia.

La organización debe:

- a) Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto.

- b) Cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria,
- c) Evaluar la eficacia de las acciones tomadas,
- d) Asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad.
- e) Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.

Infraestructura

La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto, la infraestructura incluye, cuando sea aplicable:

- a) Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados,
- b) Equipo para los procesos (tanto hardware como software), y
- c) Servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información).

Ambiente de trabajo

La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

NOTA: El término "ambiente de trabajo" está relacionado con aquellas condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo, incluyendo factores físicos, ambientales y de otro tipo (tales como el ruido, la temperatura, la humedad, la iluminación o las condiciones climáticas).

Medición, análisis y mejora

Generalidades

La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- Demostrar la conformidad con los requisitos del producto,
- Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, y
- Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización.

Recopilado de: <http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/economia/industrilatina/211.htm>

2.4.2.2. Gestión de Calidad



Recopilado de: ISO Store order #:968191/Downloaded:2008-11-28
Single userlicenceonly,

Consideraciones generales actualmente los sistemas de gestionar la calidad, la satisfacción del cliente, el control de los procesos, las certificaciones externas son términos habitualmente utilizados en el ámbito empresarial y cada vez más integrados en la cultura de las empresas, bien es verdad que el mundo sanitario no está todavía muy familiarizado con otra certificación o acreditación que no sea la específicamente sanitaria, tanto a través de las acreditaciones del Ministerio de Sanidad como de las correspondientes establecidas por los gobiernos autonómicos.

El mundo sanitario mide la calidad de una forma distinta al empresarial, en parte es debido a una cierta resistencia del personal sanitario a entrar en estructuras propias del mundo empresarial, y en otra parte debido a las limitaciones de los recursos disponibles en los Se llama gestión de la calidad al aspecto de la función general de la empresa que determina y aplica la política de la calidad. La obtención de la calidad deseada requiere el compromiso y la participación de todos los miembros de la empresa, la responsabilidad de la gestión recae en la alta dirección de la empresa.

Esta gestión incluye planificación, organización y control del desarrollo del sistema y otras actividades relacionadas con la calidad, la implantación de la política de calidad de una empresa requiere un sistema de la calidad, entendiendo como tal el conjunto de estructura, organización, responsabilidades, procesos, procedimientos y recursos que se establecen para llevar a cabo la gestión de la calidad. El sistema de la calidad no deberá extenderse más que a las exigencias para realizar los objetivos de la calidad.

Es necesario editar un plan de desarrollo del sistema de calidad como medio para mostrar la forma de desarrollar un sistema de la calidad que cumpla el propósito y los objetivos acordados.

El plan definirá las actividades fundamentales que se van a llevar a cabo, quién las va a ejecutar, cuando van a comenzar y cuando se complementarán. Resulta de gran utilidad plasmar el plan en un diagrama de Gantt, aunque conviene acompañar este con explicaciones sobre papeles de quienes están involucrados y registrar el propósito y los objetivos acordados.

- Salidas: Productos o servicios.
- Misma entrada, salida más grande.
- Entrada más pequeña misma salida.
- Incrementar salida disminuir entrada.
- Incrementar salida en mayor proporción que la entrada.
- Disminuir la salida en forma menor que la entrada.

Como podemos mejorar la productividad:

La mejora de la productividad se obtiene innovando en:

- Tecnología
- Organización
- Recursos humanos
- Relaciones laborales
- Condiciones de trabajo
- Calidad

Productividad, sustentabilidad e impacto social.

Según las hipótesis de la economía neoclásica, la productividad se evalúa según los factores de producción capital y trabajo únicamente, ignorando la cantidad de recurso natural empleado.

Esto es consecuencia de la época en que el modelo fue ideado (siglo XIX), en la que no se conocían límites a la explotación de estos recursos, sin embargo, hoy en día la situación ha evolucionado mucho y sabemos que cada vez estamos más cerca del agotamiento de las energías fósiles (ver Pico petrolero) y diversas materias primas, esto se traduce en el hecho que la huella ecológica global de la humanidad sobrepasa la bio-capacidad de la Tierra para renovar sus recursos naturales.

Así, cuando la productividad aumenta, en general, para una misma cantidad de capital y de trabajo, la cantidad de recurso natural empleado aumenta, esto se traduce en un efecto negativo en términos de sustentabilidad, excepto si los recursos proceden del reciclaje.

De la misma forma, si la productividad aumenta, el número de horas trabajadas para obtener una misma cantidad de producción disminuye, por lo que se necesitan menos trabajadores para mantener la producción, provocando un aumento del desempleo.

Recopilado de: http://es.wikipedia.org/wiki/Sistema_de_gesti%C3%B3n_de_la_calidad

2.4.2.3.- Rendimiento Laboral:

¿Qué es rendimiento? El rendimiento se refiere a las conductas que se dirigen a los resultados.

“Valor total esperado por la organización respecto a los episodios conductuales discretos que un individuo lleva a cabo en un periodo de tiempo determinado” (Motowidlo, 2003). El rendimiento es el valor asignado por la organización a una serie de comportamientos de sus empleados- Contribución del trabajador a la consecución de una cierta eficacia organizacional, hay que distinguir entre rendimiento y resultados (p.ej.: eficiencia, productividad o eficacia).

Tipos de rendimiento:

- Rendimiento de tarea: Se refiere a las conductas de los trabajadores respecto a sus tareas u obligaciones laborales.
- Rendimiento contextual: Aquellas conductas que no son exigidas formalmente por la organización, pero que son necesarias para su éxito global (conducta extra-rol y ciudadanía organizacional)

Además dentro de lo que es el rendimiento laboral también debemos tomar en cuenta la calidad en la empresa, la calidad nace en nosotros mismos cuando le damos valor a lo que somos y a lo que hacemos.

La calidad es posible cuando somos conscientes que formamos parte de una cadena y sabemos que si no cumplimos bien y a tiempo la cadena se rompe.

Relacionadas con el Rendimiento Laboral, está las aptitudes ya que estas coadyuvarán a mejorar nuestra diaria labor así por ejemplo:

- Empatía
- Simpatía
- Calidez
- Cortesía
- Manejo de la comunicación no verbal
- Capacidad de comunicarse fluidamente
- Capacidad para tomar decisiones
- Seguridad en sí mismo
- Capacidad para investigar
- Creatividad
- Prudencia

Características del Rendimiento Laboral:

La clave fundamental para evitar conflictos en el trabajo se basa en la buena comunicación entre el grupo de trabajo y su líder.

Uno de los mayores inconvenientes por los cuales atraviesan los empleados es la escasa o mala comunicación interna.

Las relaciones entre compañeros se van lesionando lentamente hasta producir un impacto negativo en el desempeño y rendimiento laborales.

Una estrategia capaz de encaminar el dialogo y fortalecer el vínculo dentro del trabajo es necesaria cuando las actividades desarrolladas afectan el funcionamiento y productividad de la compañía a la que pertenecen.

La psicología laboral ha sido creada justamente para poder hacerle frente a problemas que dañen la capacidad productiva de un equipo.

Pautas que contribuyen al fomento de una buena relación entre compañeros:

Los empleados no deben ser considerados masivamente, hay que explicarles de qué modo cada uno de ellos influye positivamente en el funcionamiento de la empresa. Destacar las virtudes es un modo de fortalecer la autoestima de los trabajadores. Manteniendo una actitud positiva con ellos, la relación del grupo será mucho más amena y cordial

Crear conexión con los empleados que puedan llegar a resultar conflictivos. Dedicarles tiempo, intentar conocer más sobre sus vidas y ver de qué modo puedan quitarle tensión al trabajo que están realizando y que afecta al resto de sus compañeros

Generar una relación de respeto sobre todo en los momentos en los que la calma parece estar ausente, de este modo, será más fácil conocer la causa por la que un empleado atraviesa y más sencillo será encontrar una solución

Reconocer el porqué de la insatisfacción, la destreza para detectar el malestar de los individuos se adquiere conforme se conocen las personalidades y modos de actuar que tenga el empleado

Analizar y tomar decisiones: una vez se ha encontrado el motivo del conflicto, hay que decidir qué hacer, la firmeza es vital para obtener buenos resultados.

Estimular a los empleados, hacerles notar que el trabajo que ejercen es importante y trascendente, valorarlos es una buena alternativa que hará que se fortalezca el espíritu de superación y ayudará a fomentar la buena energía en el ambiente laboral

Sin duda, el escuchar es fundamental en el proceso de comunicación. Si no existe, cualquier intento de diálogo y de acuerdos serán imposibles. Los especialistas coinciden en que un líder debe ser capaz de reunir las siguientes condiciones:

Sensibilidad ante las situaciones

- Comprometerse con sus trabajadores
- Ser accesible
- Ser capaz de crear un ambiente de contención y apertura
- ¿Qué clases de conflicto pueden existir en una entidad?

Funcional: Es aquel que se caracteriza por presentar una discusión entre grupos, pero que resulta beneficiosa para el rendimiento total. Mediante las diferentes opiniones es posible llegar a una negociación que sea positiva para el funcionamiento de sus miembros

Disfuncional: Presenta tensiones y conflictos constantes, nunca se llega a una solución fructífera y perturba el desarrollo de las actividades, el líder debe identificar este tipo de interferencias y eliminarlas cuanto antes para que no se tornen recurrentes

Lidiar con grupos de trabajo no es tarea sencilla, pero no es imposible si se lleva a cabo con buena disposición y ganas de ver superados los inconvenientes, en la mayoría de las ocasiones, la falta de diálogo y la mala comunicación son las culpables de los malos entendidos generados, el apropiado manejo de las situaciones conflictivas hará la diferencia para alcanzar el éxito o el fracaso en el ámbito laboral

Recopilado de: <http://coyunturaeconomica.com/recursos-humanos/mejorar-el-rendimiento-laboral>

2.4.2.4.-Productividad Laboral

La productividad es la relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción.

¿Qué productividad laboral? También puede ser definida como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema.

En realidad la productividad debe ser definida como el indicador de eficiencia que relaciona la cantidad de recursos utilizados con la cantidad de producción obtenida.

Se define como una relación entre la producción y el personal ocupado, la que permite saber cómo está siendo utilizado el insumo trabajado en el proceso productivo, refiere como una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos y denota la eficiencia con la cual los recursos -humanos, capital, conocimientos, energía, son usados para producir bienes y servicios en el mercado.

En periodos pasados se pensaba que la productividad, es una relación entre la producción y el personal ocupado refleja que tan bien se está utilizando el personal ocupado en el proceso productivo.

Además, permite estudiar los cambios en la utilización del trabajo, en la movilidad ocupacional, proyectar los requerimientos futuros de mano de obra, determinar la política de formación de recursos humanos, examinar los efectos del cambio tecnológico en el empleo y el desempleo, evaluar el comportamiento de los costos laborales, comparar entre países los avances de productividad (Ahumada).

El contenido de habilidades y destrezas que configuraba los puestos de trabajo se aplicó a desarrollar métodos de trabajo más rápidos, con menos tiempos muertos, acercando los instrumentos al trabajador, minimizando sus desplazamientos, estudiando sus movimientos y desarrollando sus habilidades manuales y de operación, en una segunda etapa, la economía industrializada desarrolló más los aspectos de ingeniería de producción; de este modo las habilidades técnicas especializadas, de ensamblaje, montaje y reparación fueron más demandadas. También se especializaron las habilidades de supervisión imprescindibles para garantizar la adecuada sujeción a las prescripciones de organización científica del trabajo.

La productividad total de los factores, en cambio, es una medida simultánea de la eficiencia en la utilización conjunta de los recursos.

Clasificación:

Tanto en el análisis de la **productividad multifactorial** como de la **productividad del trabajo**, es necesario tener presente que tanto el factor capital como el factor trabajo no son factores homogéneos, en el caso de éste último, los recursos humanos tienen diferentes características que se reflejan en diferentes calidades.

Aunque el término productividad tiene distintos tipos de conceptos básicamente se consideran dos: como **productividad laboral** y como **productividad total** de los factores (PTF).

La productividad laboral o productividad por hora trabajada, se define como el aumento o disminución de los rendimientos en función del trabajo necesario para el producto final.

Productividad por hora trabajada o productividad laboral.

Comparación de la productividad entre los países miembros de la OCDE en el año 2007, medida como unidad de PIB por hora trabajada.

Barras azules: superior a la media de la OCDE. Barras amarillas: por debajo de la media.

La relevancia de la calidad del trabajo radica en que es uno de los factores que explica el comportamiento de la productividad, es un concepto que ha estado presente en el análisis de muchos economistas y que se ha desarrollado históricamente. Así, para Sumanth la primera vez que se hizo referencia a este concepto fue en 1766 en la obra de Quesnay¹, economista francés, pionero del pensamiento económico, quien afirmó que “la regla de conducta fundamental es conseguir la mayor satisfacción con el menor gasto o fatiga”.

Este planteamiento está directamente relacionado con el utilitarismo y en él está presente los antecedentes que apuntan a la productividad y competitividad, en Adam Smith se encuentran los conceptos de productividad y competitividad cuando analiza las causas y repercusiones de la división del trabajo, de las características de los trabajadores y del desarrollo tecnológico y la innovación, al respecto, en el libro primero de la riqueza de las Naciones, señala que la división del trabajo es la causa más importante del progreso en las facultades productivas del trabajo, de manera que la aptitud, la destreza y la sensatez con que este se realiza, es una consecuencia de la división del trabajo.

En el ámbito de desarrollo profesional se le llama productividad (P) al índice económico que relaciona la producción con los recursos empleados para obtener dicha producción, expresado matemáticamente como: $P = \text{producción}/\text{recursos}$.

La productividad evalúa la capacidad de un sistema para elaborar los productos que son requeridos y a la vez el grado en que aprovechan los recursos utilizados, es decir, el valor agregado. Una mayor productividad utilizando los mismos recursos o produciendo los mismos bienes o servicios resulta en una mayor rentabilidad para la empresa. Por ello, el Sistema de gestión de la calidad de la empresa trata de aumentar la productividad. La productividad tiene una relación directa con la mejora continua del sistema de gestión de la calidad y gracias a este sistema de calidad se puede prevenir los defectos de calidad del producto y así mejorar los estándares de calidad de la empresa sin que lleguen al usuario final. La productividad va en relación con los estándares de producción. Si se mejoran estos estándares, entonces hay un ahorro de recursos que se reflejan en el aumento de la utilidad.

El término de productividad global es un concepto que se utiliza en las grandes empresas y organizaciones para contribuir a la mejora de la productividad mediante el estudio y discusión de los factores determinantes de la productividad y de los elementos que intervienen en la misma.

A título de ejemplo se indica lo que establece el Convenio Colectivo de la empresa SEAT, S.A para definir lo que ellos entienden por productividad total:

- Estudio de los ciclos y cargas de trabajo, así como su distribución.
- Conjugación productividad- calidad. Alternativas de los apoyos de la producción a fin de mejorar la eficiencia.

- Estudio de la falta de eficiencia tanto proveniente de los paros técnicos como de los rechazos. Estudio de los materiales y obra en curso.

Pasos de medición de la productividad:

Productividad total de los factores la productividad total de los factores (PFT) se define como el aumento o disminución de los rendimientos en la variación de cualquiera de los factores que intervienen en la producción: trabajo, capital o técnica, entre otros.

Se relaciona con el rendimiento del proceso económico medido en unidades físicas o monetarias, por relación entre factores empleados y productos obtenidos. Es uno de los términos que define el objetivo del subsistema técnico de la organización. La productividad en las máquinas y equipos está dada como parte de sus características técnicas.

Además de la relación de cantidad producida por recursos utilizados, en la productividad entran a juego otros aspectos muy importantes como:

Calidad: La calidad del producto y del proceso se refiere a que un producto se debe fabricar con la mejor calidad posible según su precio y se debe fabricar bien a la primera, o sea, sin re-procesos.

Productividad = Salida/ Entradas. Es la relación de eficiencia del sistema, ya sea de la mano de obra o de los materiales.

La mejora de la productividad se obtiene innovando en:

- Tecnología
- Organización
- Recursos humanos
- Relaciones laborales
- Condiciones de trabajo
- Calidad

Según las hipótesis de la economía neoclásica, la productividad se evalúa según los factores de producción capital y trabajo únicamente, ignorando la cantidad de recurso natural empleado.

Mayor producción, mismos insumos, la productividad mejora' o también se tiene que 'Menor número de insumos para misma producción, productividad mejora.

Es la razón aritmética de producto a insumo, dentro de un período determinado, con la debida consideración de calidad, la relación entre el producto obtenido y el sustrato consumido por unidad de tiempo.

El aumento de la productividad está asociado al crecimiento económico si bien los rendimientos decrecientes afectan de manera significativa al uso de la mano de obra, tanto en su número -población empleada- como en su dedicación -jornada de trabajo. El economista Joseph Stiglitz considera que un aumento en las horas trabajadas como resultado del crecimiento demográfico que no redunde en un aumento de la productividad impactará en el nivel de vida debido a que la mayor renta no tendrá un valor real de consumo por la menor cantidad de bienes o servicios producidos, según la fórmula (i de crec. de Producción = i de aum. de horas trabajadas + i de aum. de productividad). En ese sentido, en un contexto de productividad superior, para mantener niveles de crecimiento de la producción total en valores de equilibrio, es necesario reducir la jornada, por cuanto resulta económicamente innecesario

sobrepasar dichos niveles de crecimiento estable, en concordancia con una tendencia al desarrollo sostenible, y en un contexto de estancamiento demográfico.

Relevancia: Capacidad de expresar lo que se pretende medir.

***Dentro de la Productividad Laboral debemos tomar en cuenta los INDICADORES:**

Indicadores Cuantitativos: Son los que se refieren directamente a medidas en numeroso cantidades.

Indicadores Cualitativos: Son los que se refieren a cualidades, se trata de aspectos que no son cuantificados directamente, se trata de opiniones, percepciones o juicio de parte de la gente sobre algo.

Indicadores Directos: Son aquellos que permiten una dirección directa del fenómeno.

Indicadores Indirectos: Cuando no se puede medir de manera directa la condición económica, se recurre a indicadores sustitutivos o conjuntos de indicadores relativos al fenómeno que nos interesa medir o sistematizar.

Indicadores Positivos: Son aquellos en los cuales si se incrementa su valor estarían indicando un avance hacia la equidad.

Indicador Negativo: Son aquellos en los cuales si su valor se incrementa estarían indicando un retroceso hacia la inequidad.

Indicadores: El sistema de indicadores debe caracterizar el nivel técnico - organizativo de desarrollo de la empresa, los recursos que posee y los resultados

generales de la actividad productiva con una alta calidad, los recursos que posee y la eficiencia de su empleo. De la correcta aplicación de estos indicadores depende la localización y movilización de la reserva internas.

BASES DE MEDICIÓN:

Base: Fundamento o apoyo principal en que estriba o descansa alguna cosa.

Medición: Es la "acción y efecto de medir" y medir es "determinar una cantidad comparándola con otra".

Importancia de la medición:

- La medición nos permite planificar con mayor certeza y confiabilidad.
- Nos permite discernir con mayor precisión las oportunidades de mejora de un proceso dado.
- Nos permite analizar y explicar cómo han sucedido los hechos.

Se podrían seguir enumerando razones. Sin embargo, el elemento más importante y que incluye a los anteriores, es que la aplicación es necesaria e indispensable para conocer a fondo los procesos ya sean administrativos o técnicos, de producción o de apoyo que se den en la empresa y para gerenciar su mejoramiento.

El conocimiento profundo de un parte de admitir y conocer su variabilidad y sus causas y las mismas son imposibles de conocer sin medición. Conocer esto es precisamente la clave para gerenciar el proceso, para conquistar los objetivos de excelencia que se plantea la empresa.

Muchas veces se interpreta que la medición solo, es útil para conocer las tendencias "promedios", olvidando que estas son útiles dependiendo de cómo presentadas o procesadas y que cuando dirigimos procesos dentro de la empresa no nos basta solo las tendencias "promedios" sino que debemos ir más allá, conociendo como precisión la variabilidad en toda su gama y la interconexión de factores y causas en cada nueva situación.

Sin medición no podemos con rigurosidad y sistemáticamente las actividades del proceso de mejoramiento: evaluar, planificar, diseñar, prevenir, corregir y mantener, innovar y muchos más.

Las mediciones deben ser transparentes y entendibles para quienes deberán hacer uso de ellas, y adicionalmente deberá reunir y tener una serie de atributos indispensables.

Las características y atributos de una buena medición son:

- Pertinencia.**

Con ello queremos referirnos, a que las mediciones que hagamos deben ser tomadas en cuenta y tener importancia en las decisiones que se toma sobre la base de la misma.

En cualquier departamento o sección de la empresa podemos hacer mediciones sobre un sin número de características, comportamientos, situaciones, pero ¿Para que se hace cada una de éstas? ¿Cuál es realmente la utilización que hacemos de la información obtenida?

El grado de pertinencia de una medición debe revisarse periódicamente, ya que algo que sea muy importante en un momento determinado, puede dejar de serlo al transcurrir el tiempo.

Es de resaltar, además, que el grado de pertinencia de una medición, es relativa al conjunto de mediciones a realizar, debido a los recursos y capacidades de procesamiento y dirección que tengamos. Por demás, a medida que colocamos un sistema bajo control, podemos gerenciar por excepción un conjunto de variables y ello nos ayuda a concentrarnos en otras que requieren mayor dedicación.

•Precisión.

Con este término nos referimos al grado en que la medida obtenida refleje fielmente la magnitud que queremos analizar o corroborar, a nosotros nos interesa conocer un proceso, tomar decisiones para tener resultados esperados, de ahí entonces que nos interese conocer a fondo la precisión del dato que estamos obteniendo.

Para lograr la precisión de una medición, deben darse los siguientes pasos:

- a) Realizar una buena definición operativa, vale decir definición de la característica, de las unidades de escala de medición, número y selección de las muestras, cálculo de las estimaciones, errores permisibles (toleraciones de la medición).
- b) Elegir un instrumento de medición con el nivel de apreciación adecuado.
- c) Asegurar que el dato dado por el instrumento de medición, sea bien recogido por el operador, gerente, oficinista o inspector a cargo de hacerlo. Ello supone adiestrar el personal, pero también supone tener un buen clima organizacional donde todos estén interesados en la fidelidad de la lectura.

•Oportunidad.

La medición es información para el logro de ese conocimiento profundo de los procesos, que nos permite tomar decisiones más adecuadas, bien sea para corregir estableciendo la estabilidad deseada del sistema, bien sea para prevenir y tomar

decisiones antes de que se produzca la anormalidad indeseada o más aún, para diseñar incorporando elementos que impiden que las características deseadas se salgan fuera de los límites de tolerancia.

Por ello, la necesidad de contar oportunamente con la información procesada de la manera más adecuada que nos dan las mediciones, es un requisito al que deben atenerse quienes diseñen un sistema de medición.

•Confiabledad.

Si bien esta característica no está desvinculada de las anteriores, especialmente de la precisión, se refiere fundamentalmente al hecho de que la medición en la empresa no es un acto que se haga una sola vez, por el contrario es un acto repetitivo y de naturaleza realmente periódica. Si nosotros queremos estar seguros que lo que midamos sea la base adecuada para las decisiones que tomaremos, debemos revisar periódicamente todo sistema de medición.

•Economía.

Aquí la justificación económica es sencilla y compleja a la vez. Sencilla, porque nos referimos a la proporcionalidad que debe existir entre los costos incurridos entre la medición de una característica o hechos determinados y los beneficios y relevancia de la decisión que soportamos con los datos obtenidos.

Pero cuantificar esta proporcionalidad no es fácil en muchos casos, por lo complejo de cuantificar importancia y relevancia de decisiones.

En todo caso es claro que la actividad de medición debe ajustarse también a los criterios de eficacia, eficiencia y efectividad.

INDICADORES PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO:

INDICADORES ASOCIADOS A LA PRODUCTIVIDAD Y LA CALIDAD:

Existen tres criterios comúnmente utilizados en la evaluación del desempeño de un sistema, los cuales están muy relacionados con la calidad y la productividad: eficiencia, efectividad y eficacia. Sin embargo a veces, se les mal interpreta, mal utiliza o se consideran sinónimos; por lo que consideramos conveniente puntualizar sus definiciones y su relación con la calidad y la productividad.

Eficacia:

"Eficacia": Valora el impacto de lo que hacemos, del producto o servicio que prestamos, no basta con producir con 100% de efectividad el servicio o producto que nos fijamos, tanto en cantidad y calidad, sino que es necesario que el mismo sea el adecuado; aquel que logrará realmente satisfacer al cliente o impactar en el mercado.

Como puede deducirse, la eficacia es un criterio muy relacionado con lo que hemos definido como calidad (adecuación al uso, satisfacción del cliente), sin embargo considerando ésta en su sentido amplio: CALIDAD DEL SISTEMA.

"Eficacia" es "la virtud, actividad y poder para obrar". "Cuando un grupo alcanza las metas u objetivos que habían sido previamente establecidos, el grupo es eficaz".

Eficacia se refiere a los "Resultados" en relación con las "Metas y cumplimiento de los Objetivos organizacionales". Para ser eficaz se deben priorizar las tareas y realizar ordenadamente aquellas que permiten alcanzarlos mejor y más rápidamente.

Eficacia es el grado en que algo (procedimiento o servicio) puede lograr el mejor resultado posible. La falta de eficacia no puede ser remplazada con mayor eficiencia porque no hay nada más inútil que hacer muy bien, algo que no tiene valor.

Se atribuye a Peter Druker la frase que "Un líder debe tener un desempeño eficiente y eficaz a la vez, pero aunque la eficiencia es importante, la eficacia es aún más decisiva".

"Eficiencia" es hacer las cosas bien. "Eficacia" es hacer las cosas debidas.

Un buen comentario para terminar con esta identificación y distinción de conceptos, es tener presente que "eficiencia" es la capacidad de hacer correctamente las cosas, es decir, lograr resultados de acuerdo a la inversión o al esfuerzo que se realice. "Eficacia" es la capacidad de escoger los objetivos apropiados. Administrador eficaz será aquel que selecciona los objetivos correctos para trabajar en el sentido de alcanzarlos. Para triunfar hay que ser eficiente y eficaz. Solamente con eficiencia no se llega a ningún lado por que no se alcanzan los fines que se deberían lograr.

Efectividad:

"Efectividad": Es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, o sea nos permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados.

Cuando se considera la cantidad como único criterio se cae en estilos efectivas, aquellos donde lo importante es el resultado, no importa a qué costo. La efectividad se vincula con la productividad a través de impactar en el logro de mayores y mejores productos (según el objetivo); sin embargo, adolece de la noción del uso de recursos. Cuántas organizaciones se vanaglorian con reflejar sus logros productivos en murales y hasta en anuncios de prensa, "Este año se sobre cumplió el plan de....". Pero nunca nos dicen cuánto costó ese resultado y si el mismo respondía a las necesidades de los clientes.

No obstante, este indicador nos sirve para medir determinados parámetros de calidad que toda organización debe pre-establecer y también para poder controlar los desperdicios del proceso y aumentar el valor agregado.

La elevación de la efectividad de la producción es una tarea de todo el pueblo. El partido enseña que solo aumentando la efectividad económica pueden garantizarse los recursos y medios suficientes para asegurar simultáneamente un incremento considerable del bienestar de los trabajadores y el desarrollo sucesivo de la producción.

La efectividad de la producción es el desarrollo económico de la actividad productiva, los cálculos de esta permiten relacionar e integrar en un plan único los volúmenes y ritmos de crecimiento de la producción en correspondencia con las necesidades sociales, por una parte y las magnitudes de los gastos productivos por otra.

El aumento de la efectividad de la producción constituye la orientación más importante de la economía socialista, tiene que brindar una atención muy seria al problema de volumen de gasto que intervienen para crear uno u otro tipo de producto.

El ahorro de los recursos materiales es una de las tareas más importante para la realización de un régimen de economía, la reducción de los costos y la elevación de la efectividad de la producción.

El incremento de la efectividad de la producción se expresa en:

- El crecimiento de la productividad del trabajo.
- Rendimiento de los fondos.
- Disminución del consumo de materiales por unidad de producción.
- Mejoramiento de la calidad de la producción.
- Aumento de la ganancia y la rentabilidad de la producción.

Las vías fundamentales para el aumento de la efectividad de la producción social son:

- El mejoramiento sucesivo de la estructura de la economía nacional.
- El aumento de localización de la producción.
- Aceleración de los ritmos de crecimiento de la productividad del trabajo.
- Uso racional de los fondos productivos.
- Disminución del consumo de materiales por unidad de producción.
- Perfeccionamiento de todo un sistema de planificación y dirección económica.

Ejemplos de indicadores para medir la efectividad de la producción:

1. **Productividad del trabajo:** es la relación que existe entre el volumen de la producción y el promedio de trabajadores.
2. **Gastos de materiales por peso de producción:** es la relación que existe entre el consumo de material productivo y el volumen de producción bruta.
3. **Gasto de salario por peso de producción:** es la relación que existe entre el fondo de salario de los trabajadores productivos y el volumen de producción.

La base para lograr el aumento de la efectividad, es decir los puntos de partida de un plan de producción son:

- Productividad del trabajo.
- Rendimiento de los fondos.
- Aplicación de nuevas tecnologías.
- Aumento de la ganancia y la rentabilidad.
- Aumento de la calidad.
- Ahorro de recursos.

Eficiencia:

"Eficiencia" se define "como la virtud y facultad para lograr un efecto determinado". En Economía se le define como "el empleo de medios en tal forma que satisfagan un máximo cuantitativo o cualitativo de fines o necesidades humanas. Es también una adecuada relación entre ingresos y gastos".

En palabras más aplicadas a nuestras profesiones, consiste en el buen uso de los recursos. En lograr lo mayor posible con aquello que contamos. Si un grupo humano dispone de un determinado número de insumos que son utilizados para producir bienes o servicios, "eficiente" será aquel grupo que logre el mayor número de bienes o servicios utilizando el menor número de insumos que le sea posible. "Eficiente" es quien logra una alta productividad con relación a los recursos que dispone.

Eficiencia se emplea para relacionar los esfuerzos frente a los resultados que se obtengan. A mayores resultados, mayor eficiencia. Si se obtiene mejores resultados con menor gasto de recursos o menores esfuerzos, se habrá incrementado la eficiencia. Dos factores se utilizan para medir o evaluar la eficiencia de las personas o empresas: "Costo "y "Tiempo ".

El concepto de "hacer bien las cosas debidas" nos pone en mayor capacidad de entender con mucha claridad el vocablo de "Eficiencia".

"Eficiencia se refiere a la producción de bienes o servicios que la sociedad valora más, al menor costo social posible". Es el cociente entre los resultados obtenidos y el valor de los recursos empleados.

La eficiencia no es un valor absoluto que se alcanza por sí mismo sino que se determina por comparación con los resultados obtenidos por terceros, quienes actúan en situaciones semejantes a las que deseamos analizar.

"Eficiencia es alcanzar los objetivos por medio de la elección de alternativas que pueden suministrar el mayor beneficio".

La eficiencia como categoría económica en la economía política se muestra como la correlación entre la magnitud de los gastos de trabajo muerto y el trabajo vivo añadiendo a la magnitud de los productos obtenidos mediante estos gastos.

La eficiencia económica de la producción social constituye una premisa objetiva del socialismo y al mismo tiempo un factor fundamental para el incremento de la riqueza social, existiendo un vínculo estrecho entre la categoría eficiencia y la ley económica fundamental del socialismo que determina el objetivo de la producción socialista encaminada a la plena satisfacción de las crecientes necesidades de la sociedad.

La eficiencia expresa la cualidad de la gestión económica característica de la formación económica dada. En el Capitalismo el indicador de eficiencia de la producción es como se sabe, la cuota de ganancia, cuyo criterio es la satisfacción de los intereses económicos privado, pero no expresa los intereses económicos de la clase dominante en su conjunto pues cada capitalista lucha por tener más y vivir mejor que otro de su misma clase. Sin embargo en el socialismo se lucha por obtener

cada vez un mayor crecimiento de la eficiencia económica, pues la misma responde a los intereses de todas las sociedades, pues ella es la única dueña de los medios de producción y los mayores resultados que se obtengan con el nivel mínimo de los gastos beneficiará a toda la sociedad en su conjunto, mediante la aplicación de un sistema de leyes propia del socialismo.

Por otra parte por eficiencia se entiende la eficacia de una forma socioeconómica determinada de administración desde el punto de vista del criterio que emana del carácter de las relaciones de producción, de los gastos que halla que realizar para la obtención del resultado esperado, es decir, la puesta en movimiento de todos los fondos necesarios de producción para el logro de la máxima satisfacción de las necesidades de la sociedad.

Eficiencia social: Se determina por la medida del nivel de aseguramiento de las necesidades de la sociedad, en los bienes materiales y espirituales y los servicios incluyendo la creación de las comisiones necesarias para el desarrollo libre multilateral y armónico de todos los miembros de la sociedad.

Eficiencia económica: Refleja la relación entre los gastos y los resultados que se obtienen; esta se caracteriza por la magnitud y dinámica de la renta nacional.

Elaborar la eficiencia de la producción significa alcanzar los mayores resultados económicos con los menores gastos de trabajo social, siendo elementos fundamentales para su elaboración:

1. La utilización de la producción de los adelantos de la ciencia y la técnica.
2. El perfeccionamiento de todo el sistema de planificación y dirección de la economía.

3. El ulterior perfeccionamiento de la estructura de la economía nacional.
4. La elevación de la calidad de la producción.
5. La aceleración de los ritmos de crecimientos de la productividad del trabajo, la disminución de los gastos de materiales por unidad de producción, la utilización racional de los recursos naturales.

Nosotros consideramos que la eficiencia y la eficacia en general, no sólo redundan en las utilidades de una empresa, sino que contribuyen notablemente a la superación personal, desarrollo y progreso del individuo, de la sociedad y del país en que vive. En nuestro medio, quizá no todos comprendamos bien esto y por ello frecuentemente subutilizamos nuestras capacidades.

Recopilado de: <http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficiencia.html>

2.5. HIPÓTESIS

La inteligencia emocional incide en la productividad laboral del personal de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos en su Agencia Matriz, cantón Quito, Provincia de Pichincha.

2.6. SEÑALAMIENTO DE LAS VARIABLES

Variable Independiente:

- Inteligencia Emocional

Variable Dependiente:

- Productividad Laboral

CAPITULO 3 METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación recoge los principios del paradigma crítico-propositivo con un corte cuantitativo cualitativo porque la investigación de campo es procesada con datos numéricos a través de la estadística; y, cualitativa porque estos resultados serán sometidos a análisis crítico con apoyo del marco teórico.

3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

En el presente trabajo de investigación se empleará la modalidad de campo, puesto que se lo realizará en la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos, donde se produce el problema y mantendrá una relación directa con los actores del fenómeno convirtiéndose en una fuente de información manejable para el cumplimiento de los objetivos propuestos.

También será bibliográfica porque recaudaremos información científica de fuentes bibliográficas, porque hemos utilizado libros, revistas, internet, folletos.

Este trabajo tendrá un sentido cualitativo dado que estará enfocada a ver los acontecimientos, acciones, normas, valores y otros desde la perspectiva del funcionario, es decir desde la perspectiva del individuo que está siendo objeto de estudio.

Y un sentido cuantitativo que nos permitirá examinar los datos de manera científica en forma numérica, con la ayuda de herramientas del campo estadístico y que nos permitirá identificar la cantidad de personas que poseen o están dentro del mal manejo de la inteligencia emocional en la institución y por ende se deberá modificar este número de personas para que surja la productividad laboral.

3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

Exploratoria: Porque investigará si la inteligencia emocional influye directa o indirectamente con la productividad laboral del personal de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos y determinar una conclusión y solución.

Descriptiva: El objetivo de la investigación consiste en llegar a conocer las situaciones y actitudes predominantes del personal administrativo y operativo entorno a su estabilidad emocional y su producción laboral.

Asociativa: La investigación correlacional o asociativa tiene por finalidad establecer relaciones de concomitancia o covariación entre las variables de la presente investigación, la variable independiente que es la inteligencia emocional y la variable

dependiente que es la productividad laboral; en base a las cuales podemos hacer predicciones.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

En la presente investigación se tratará con los Coordinadores, Directores y empleados de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos de la Casa Matriz.

Tabla No. 2: Población y Muestra

<i>Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos Agencia Matriz</i>	
<i>Coordinadores</i>	5
<i>Directores</i>	13
<i>Asesores</i>	5
<i>Asistentes</i>	12
<i>Mensajeros/Choferes</i>	10
<i>Programadores/Desarrolladores</i>	10
<i>Analistas</i>	32
<i>Comunicadores Sociales</i>	4
<i>Especialistas</i>	5
<i>Oficiales de Cumplimiento</i>	4
Total	100

Elaborado por: Miriam Rueda G.

Por ser una población pequeña, el trabajo de investigación se lo hará con el total de la población, sin proceder a realizar cálculo alguno para sacar la muestra.

3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.5.1 Variable Independiente: Inteligencia Emocional

Tabla No.3: Operacionalización Variable Independiente (Inteligencia emocional)

Conceptualización:	Dimensión:	Indicadores:	Items:	Técnica e Instrumento:
La inteligencia emocional (IE), define la capacidad de una persona de controlar sus propias emociones, para reaccionar ante los sentimientos de otros y así manejar sus diferentes relaciones.	<p>Capacidad</p> <p>Control de sus propias emociones</p> <p>Sentimientos</p> <p>Relaciones</p>	<p>Percepción Atención Memoria</p> <p>Autocontrol de emociones Sociabilización Auto motivación</p> <p>Ira -Tristeza -Miedo Alegría –Amor- Sorpresa-Aversión Vergüenza</p> <p>Personales Interpersonales</p>	<p>1.- ¿Se molesta o se ofende con facilidad?</p> <p>2.- ¿Suele mantenerse en calma cuando es el blanco de enojo de otros?</p> <p>3.- ¿Cuándo usted se equivoca reconoce su error?</p> <p>4.- ¿Cuándo tiene problemas explota en llanto?</p> <p>5.- ¿Cuándo alguien no le agrada, usted actúa con indiferencia?</p>	<p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario estructurado.</p>

Elaborado por: Miriam Rueda G.

3.5.2. Variable Dependiente: Productividad Laboral

Tabla No. 4: Operacionalización Variable Dependiente (Productividad Laboral)

Conceptualización	Dimensión:	Indicadores:	Items:	Técnica e Instrumento:
Productividad Laboral: En realidad la productividad laboral debe ser definida como el indicador de eficiencia que relaciona la cantidad de recursos utilizados con la cantidad de producción obtenida.	Indicador de eficacia Recursos Utilizados Producción obtenida	Escalas Valores relativos Entrevistas, acción, fuerza, producción. •Tecnología •Organización •Recursos humanos •Recurso laboral Consecución de metas. Comunicación adecuada. Fluidez en los trámites. Cambio de actitud.	1. ¿Usted conoce el manual de funciones de la institución? 2.- ¿Usted cumple con las actividades asignadas a tiempo? 3.- ¿Ha sido llamado la atención por el retraso de sus tareas? 4.- ¿Conoce usted todas las actividades que debe cumplir en su puesto de trabajo? 5-¿Considera usted, que las decisiones de su jefe inmediato son justas?	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario estructurado.

Elaborado por: Miriam Rueda G.

3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Tabla No.5: Plan de Recolección de Información

Preguntas Básicas	Explicación:
¿Por qué?	Para cumplir con el objeto de esta investigación y verificar y buscar mecanismos que nos ayuden a medir el nivel de productividad laboral y si este va de acuerdo a su nivel de inteligencia emocional.
¿De qué personas u objetos?	De los Coordinadores, Directores, Asistentes y personal administrativo.
¿Sobre qué aspecto?	Inteligencia emocional y productividad laboral.
¿Quién?	Miriam del Pilar Rueda González
¿Cuándo?	Septiembre 2012 – Febrero 2013
¿Dónde?	Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos agencia Matriz.
¿Qué técnica de recolección?	Encuesta
¿Con qué?	Cuestionario estructurado
¿En qué situación?	De respeto, consideración, profesionalismo, reserva y confidencialidad.

Elaborado por: Miriam Rueda G.

3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN:

Una vez realizada la recolección de datos se procederá a procesar la información de la siguiente manera:

- Tabulación de datos.
- Categorizar y ordenar datos obtenidos de las respuestas de las encuestas realizadas.
- Elaboración de tablas de datos y gráficos estadísticos empleando el programa Excel.
- Redactar juicios de valor a cada una de las preguntas.
- Elaborar la verificación de los objetivos.

CAPITULO 4 ANÁLISIS DE INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS. (Encuesta a personal administrativo)

PREGUNTA 1: ¿Se molesta o se ofende con facilidad?

Tabla No. 6: Molestia con facilidad

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	79	79%
NO	21	21%
TOTALES	100	100%

Elaborado por: Miriam Rueda G.

Fuente: encuesta a personal administrativo



Gráfico No. 3: Molestia con facilidad

Elaborado por: Miriam Rueda G.

Análisis e Interpretación

De las encuestas realizadas al personal administrativo el 79% indica que si se molesta y se ofende con facilidad; mientras que el 21% sostiene que no se molesta u ofende.

La mayoría de funcionarios y empleados de las unidades administrativas y operativas de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos manifiestan que, si se molestan con facilidad lo que implica que no tienen suficiente control de sus emociones, actúan impulsivamente mientras que solo una minoría si son capaces de controlar sus emociones y no se molestan con facilidad.

PREGUNTA 2: ¿Suele mantenerse en calma cuando es el blanco de enojo de otros?

Tabla No. 7: Calma y enojo con compañeros

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	42	42%
NO	58	58%
TOTALES	100	100%

Elaborado por: Miriam Rueda G.

Fuente: encuesta a personal administrativo

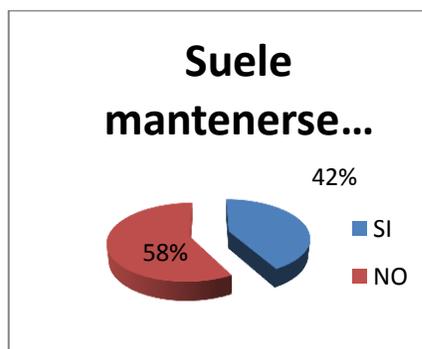


Gráfico No. 4: Calma y enojo con compañeros

Elaborado por: Miriam Rueda G.

Análisis e Interpretación:

Los resultados de la encuesta demuestran que el 42% de personas si suelen mantenerse en calma mientras que el 58% no suelen mantenerse en calma ante un problema o siendo blanco de los demás.

La mayoría de encuestados mencionan que no suelen mantenerse en calma cuando son el blanco de enojo de otros, con lo que podemos determinar que no tienes buenas relaciones laborales con sus compañeros de trabajo y la minoría dice que si puede mantenerse en calma es decir solo una minoría maneja sus emociones en esta caso el manejo de la ira y el buen manejo de tolerancia que se evidencia que no existe.

PREGUNTA 3: ¿Cuándo usted se equivoca reconoce su error?

Tabla No. 8:Reconoce un error

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	22	22%
NO	78	78%
TOTALES	100	100%

Elaborado por: Miriam Rueda G.

Fuente: Encuesta a personal administrativo

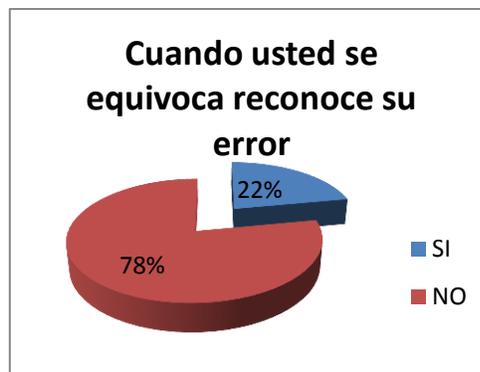


Gráfico No. 5: Reconoce un error

Elaborado por: Miriam Rueda G.

Análisis e Interpretación

De la encuesta realizada al personal de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos, el 22% indica reconocer su error cuando se ha equivocado, mientras que la mayoría esto es un 78% dicen que NO, que no reconoce su error cuando se ha equivocado.

Lo que indica que la mayoría de personas no reconocen sus errores cuando se han equivocado lo que contribuye a tener un clima laboral mucho más tenso, dado que siempre se está buscando terceros culpables y no se hace conciencia de un trabajo eficiente y eficaz.

PREGUNTA 4: ¿Cuándo tiene problemas explota en llanto?

Tabla No. 9: Problemas y llanto

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	41	41%
NO	59	59%
TOTALES	100	100%

Elaborado por: Miriam Rueda G.

Fuente: Encuesta a personal administrativo

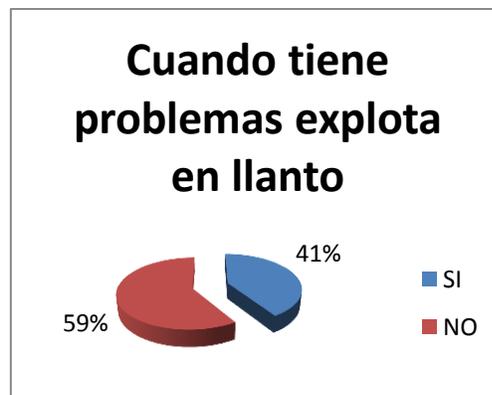


Gráfico No. 6: Problemas y llanto

Elaborado por: Miriam Rueda G.

Análisis e Interpretación

De las encuestas realizadas al personal de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos, el 41% dice que si explota en llanto cuando tiene problemas, mientras que el 59% sostiene que si explota en llanto cuando tiene problemas.

Considerando nuestra sociedad, podemos decir que dentro de las 41 personas que contestaron que si explotan en llanto cuando tienen un problema es una mayoría de mujeres, dado que la sensibilidad está más ligada a la mujer que al hombre.

PREGUNTA 5: ¿Cuándo alguien no le agrada, usted actúa con indiferencia?

Tabla No.10: Actuar con indiferencia

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	80	80%
NO	20	20%
TOTALES	100	100%

Elaborado por: Miriam Rueda G.

Fuente: Encuesta a personal administrativo



Gráfico No. 7: Problemas y llanto

Elaborado por: Miriam Rueda G.

Análisis e Interpretación

Los resultados de la encuesta demuestran que un 80% de personas actúan con indiferencia cuando alguien no es de su agrado, mientras que una minoría apenas el 20% dice que no actúa con indiferencia cuando alguien no le agrada.

La mayoría de empleados y personal en general a quien se le aplicó la encuesta dice que sí actúa con indiferencia cuando alguien no es de su agrado, lo que podemos decir que lamentablemente no existe una madurez profesional, hay un pésimo manejo de la tolerancia y el sentido de trabajo en equipo y respeto a los demás.

PREGUNTA 6: ¿Usted conoce el manual de funciones de la institución?

Tabla No.11: Conocimiento del manual de funciones

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	18	18%
NO	82	82%
TOTALES	100	100%

Elaborado por: Miriam Rueda G.

Fuente: Encuesta a personal administrativo

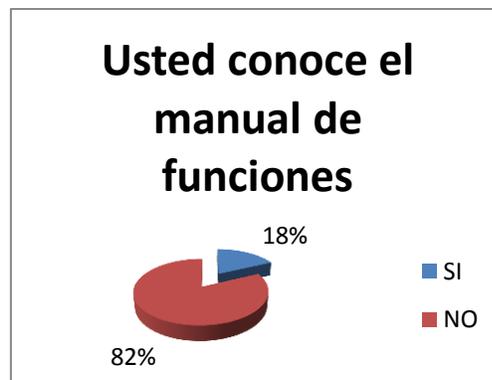


Gráfico No. 8: Conocimiento del manual de funciones

Elaborado por: Miriam Rueda G.

Análisis e Interpretación:

De las 100 encuestas realizadas, el 82% de los encuestados manifiesta no conocer el manual de funciones de la institución, mientras que 18 personas dicen si conocer el manual de funciones equivalente al 18%.

La mayoría del personal administrativo y operativo a quien se aplico la encuesta dice no conocer el manual de funciones lo que genera primero desconocimiento en el empleado y podría también un justificativo para no cumplir sus tareas, sin embargo es eminentemente necesario que la institución por su dirección de talento humano tenga la responsabilidad de capacitar al personal y en su proceso de inducción se incluya el manual de funciones.

PREGUNTA 7: ¿Usted cumple con las actividades asignadas a tiempo?

Tabla No. 12: Cumplimiento de actividades

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	89	89%
NO	11	11%
TOTALES	100	100%

Elaborado por: Miriam Rueda G.

Fuente: Encuesta a personal administrativo



Gráfico No. 9: Cumplimiento de actividades

Elaborado por: Miriam Rueda G.

Análisis e Interpretación:

De los resultados obtenidos en la encuesta demuestran que una mayoría del 89% si suelen cumplir con las actividades asignadas a tiempo, mientras que el 11% no cumple tareas a tiempo.

EL 11% de personal que no cumple con sus actividades asignadas ocasiona constantes llamados de atención y malestar, pues retrasa la eficiencia y eficacia de la productividad laboral en la institución.

PREGUNTA 8: ¿Ha sido llamado la atención por el retraso de sus tareas?

Tabla No. 13: Llamados de atención

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	18	18%
NO	82	82%
TOTALES	100	100%

Elaborado por: Miriam Rueda G.

Fuente: Encuesta a personal administrativo



Gráfico No. 10: Llamadas de atención

Elaborado por: Miriam Rueda G.

Análisis e Interpretación

Del total de encuestados se obtiene que un 82% no ha sido llamado la atención por el retraso en sus tareas, mientras que el 18% si ha sido llamado la atención por el retraso en el cumplimiento de sus tareas.

Se puede identificar que al responder, 82 personas no han sido llamadas la atención por el retraso en sus tareas y 18 personas que equivale al 18% si han sido llamadas la atención nos demuestra que estas personas no cumplen a cabalidad su trabajo lo que genera constantes llamados de atención y retraso en la actividad de la institución.

PREGUNTA 9: ¿Conoce usted todas las actividades que debe cumplir en su puesto de trabajo?

Tabla No. 14: Actividades de trabajo

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	97	97%
NO	3	3%
TOTALES	100	100%

Elaborado por: Miriam Rueda G.

Fuente: Encuesta a personal administrativo



Gráfico No. 11: Llamadas de atención

Elaborado por: Miriam Rueda G.

Análisis e Interpretación:

De la encuesta realizada al personal administrativo el 97% responden que conoce todas las actividades que debe cumplir en su puesto de trabajo, mientras que 3% no conoce todas las actividades que debe cumplir en su puesto de trabajo.

Con lo que podríamos decir que el talento humano de la institución está comprometido con su trabajo salvo algunas excepciones.

PREGUNTA 10: ¿Considera usted que las decisiones de su jefe inmediato son justas?

Tabla No. 15: Decisiones de los jefes inmediatos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	35	35%
NO	65	65%
TOTALES	100	100%

Elaborado por: Miriam Rueda G.

Fuente: Encuesta a personal administrativo

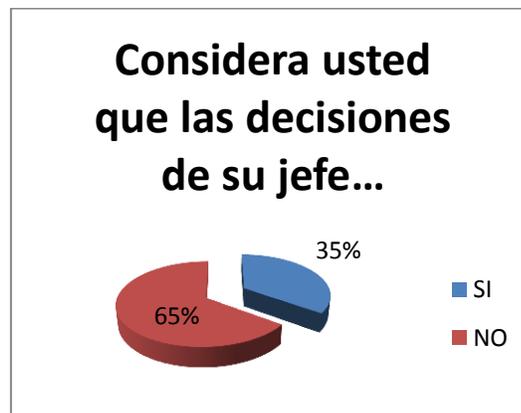


Gráfico No. 12: Llamadas de atención

Elaborado por: Miriam Rueda G.

Análisis e Interpretación:

El 65% de personal encuestado manifiesta que considera que las decisiones de su jefe inmediato superior no son justas, mientras que el 35% dice que si considera que las decisiones de su jefe son justas.

Las afirmaciones expresadas en el cuadro nos sirven para complementar y tener una visión explícita sobre cuáles son los factores más influentes en el desarrollo del personal, que las decisiones de su jefe inmediato no son justas y lo consideran por falta de comunicación, malas decisiones, falta de compromiso con su personal, horarios extensos sin un incentivo y hasta jefes autoritarios.

4.2 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS

El estadígrafo de significación por excelencia es: Chi-cuadrado, que nos permite obtener información con la que aceptamos o rechazamos la hipótesis

4.2.1. COMBINACIÓN DE FRECUENCIA

Para establecer las correspondencias de variables se eligió dos preguntas por la variable independiente y dos preguntas por la variable dependiente, que permiten efectuar el proceso de combinación.

PREGUNTA 3

¿Cuándo usted se equivoca reconoce su error?

PREGUNTA 5

¿Cuándo alguien no le agrada, usted actúa con indiferencia?

Se eligió estas dos preguntas por cuanto hace referencia a la variable independiente que es “Inteligencia Emocional”.

PREGUNTA 6

¿Usted conoce el manual de funciones de la institución?

PREGUNTA 10

¿Considera usted que las decisiones de su jefe inmediato son justas?

Se eligió estas dos preguntas por cuanto hace referencia a la variable dependiente que es la “Productividad Laboral”.

4.2.2 PLANTEAMIENTO DE LA HIPOTESIS

H₀. La inteligencia emocional NO incide en la productividad laboral del personal de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos en su agencia Matriz cantón Quito, Provincia de Pichincha.”

H₁. La inteligencia emocional incide en la productividad laboral del personal de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos en su agencia Matriz cantón Quito, Provincia de Pichincha.”

4.2.3 SELECCIÓN DEL NIVEL DE SIGNIFICACIÓN

Se utilizará el nivel de 0,05

4.2.4 DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN

Se trabajará con toda la muestra que es de personal administrativo 35 y personal operativo 65.

4.2.5 ESPECIFICACIÓN DEL ESTADÍGRAFO

$$X^2 = \frac{\sum (O-E)^2}{E}$$

Dónde:

X² = Chi o Ji cuadrado

Σ = Sumatoria

O = Frecuencias Observadas

E = Frecuencias Esperadas

4.2.6 ESPECIFICACIÓN DE LAS REGIONES DE ACEPTACIÓN Y RECHAZO.

Para decidir sobre estas dos regiones, primeramente determinamos los grados de libertad, conociendo que el cuadrado está formado por 4 filas y 2 columnas.

$$gl = (f-1) (c-1)$$

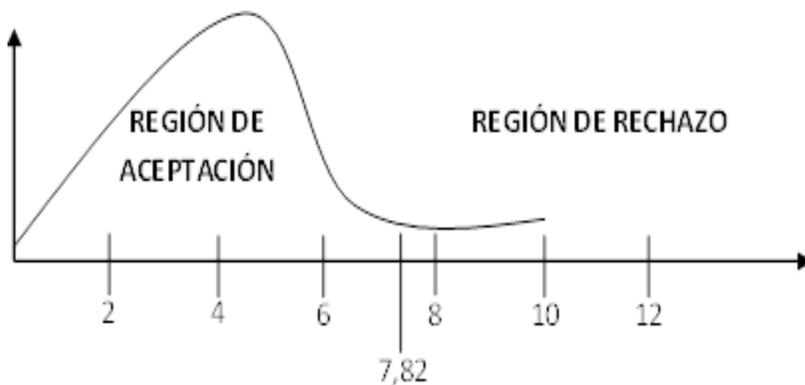
$$gl = (4-1) (2-1)$$

$$gl = (3) (1)$$

$$gl = 3$$

Entonces con 3 grados de libertad a un nivel de significación de 0,05, tenemos en la tabla $X^2 = 7,82$, por consiguiente se acepta la hipótesis nula para todo valor de Chi-cuadrado que se encuentra hasta 7,82 y se rechaza la hipótesis nula cuando los valores calculados son mayores a 7,82.

La presentación gráfica sería:



4.2.7 CÁLCULO DE FRECUENCIAS OBSERVADAS

Tabla No. 16: Cálculo de frecuencias observadas

PREGUNTAS	CATEGORIAS		SUBTOTAL
	SI	NO	
¿Cuándo usted se equivoca reconoce su error?	22	78	100
¿Cuándo alguien no le agrada, usted actúa con indiferencia?	80	20	100
¿Usted conoce el manual de funciones de la Institución?	18	82	100
¿Considera usted que las decisiones de su jefe inmediato son justas?	35	65	100
SUBTOTAL	155	245	400

Elaborado por: Miriam Rueda G.

4.2.8 CÁLCULO DE FRECUENCIA ESPERADA

Tabla No. 17: Cálculo de frecuencia esperadas

PREGUNTAS	CATEGORIAS		SUBTOTAL
	SI	NO	
Cuándo usted se equivoca reconoce su error?	38,75	61.25	100
¿Cuándo alguien no le agrada, usted actúa con indiferencia?	38.75	61.25	100
Usted conoce el manual de funciones de la Institución?	38.75	61.25	100
¿Considera usted que las decisiones de su jefe inmediato son justas?	38.75	61.25	100
SUBTOTAL	155	245	400

Elaborado por: Miriam Rueda G.

4.2.9 CÁLCULO DE CHI-CUADRADO

Tabla No. 18: Cálculo de Chi-Cuadrado

O	E	O-E	(O-E) ²	(O-E) ² /E
22	38.75	-16.75	280.56	7.24
78	61.25	16.75	280.56	7.24
80	38.75	41.25	1.701.56	43.91
20	61.25	-41.25	1.701.56	27.78
18	38.75	-20.75	430.56	11.11
82	61.25	-29.25	855.56	13.96
35	38.75	-3.75	14.06	0.36
65	61.25	3.75	14.06	0.22
400	400			111.82

Elaborado por: Miriam Rueda G.

4.2.10 DECISIÓN FINAL

Para tres grados de libertad (gl) a un nivel de 0,05 se obtiene en la tabla 7,82 y como el valor de Chi-cuadrado calculado es 111.82, se encuentra fuera de la región de aceptación, entonces se rechaza la hipótesis nula por lo que acepta la hipótesis alterna que dice: La inteligencia emocional SI incide en la productividad laboral del personal de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos en su agencia Matriz cantón Quito, Provincia de Pichincha.”

CAPITULO 5

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

1.-Se concluye que efectivamente los funcionarios de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos, en su Agencia Matriz, Cantón Quito, Provincia de Pichincha, no suelen reconocer sus errores cuando se han equivocado y esto a su vez repercutirá en su desenvolvimiento laboral, se generará un ambiente de trabajo inadecuado.

2.-El personal no conoce los lineamientos institucionales, es decir en muchas ocasiones no conoce ni sus obligaciones mucho menos sus derechos, esto provoca que no se desenvuelva adecuadamente dentro de su puesto de trabajo y no pueda dar solución a problemas de la vida real.

3.-Se concluye existe en la institución jefes prepotentes, autoritarios, se rige a la institución todavía en un sistema tradicionalista donde existe presión, causando inestabilidad, provocando problemas en sus relaciones interpersonales.

4.- En general el personal tanto de mandos medios y altos, esta desmotivado, es necesario saber diferenciar lo que es una tristeza pasajera de un estado de ánimo

permanente, que no le permite al afectado funcionar y desenvolverse adecuadamente, si esa sensación de decaimiento y pena se prolonga por más de dos semanas y es un sentimiento que agobia y no lo deja funcionar, lo más adecuado es buscar ayuda psicológica y médica, dado que actualmente no existe un programa de capacitación continua de manejo de personal y tampoco de las emociones de sus funcionarios y empleados.

5.2. RECOMENDACIONES

1.-Para mejorar el autoestima de los funcionarios y empleados de la institución se realizará charlas de motivación recordándoles que vivir sobre raíles es lo peor que podemos hacer y hacer las cosas “porque sí” suele ser pasaporte directo a la desmotivación y la frustración, que al no reconocer nuestro error es un mal que no deja afrontar nuestra realidad.

2.- Compromiso institucional enfocado por la Dirección de Talento Humano de la institución de que constantemente se analice el estado anímico de los empleados y poder brindarles una mano con algún problema familiar, económico que los individuos estén conscientes de que son importantes para la institución y viceversa crear conciencia en los funcionarios que su trabajo es lo primera y que el trabajo debe ser eficiente y eficaz, pero esto será posible solo empezando por el principio es decir revisando la misión y visión del Departamento de Talento Humano, que se enfoque en los principios de LOSEP, el respeto hacia el empleado.

3.- Capacitaciones sobre el manejo de manuales con los que sus empleados puedan respaldarse, conocer, socializar normas de convivencia, manual de funciones,

reglamentos internos entre otros, esto es prioridad de la institución igualmente enfocada a la Dirección de talento humano.

4.- Jornadas de sensibilización a las autoridades para que se tome las medidas correctivas que permitan que el talento humano con el que cuenta la institución sea productivo y recompensado, que exista realmente dependencia institucional y que la responsabilidad sea compartida y tenga una línea de reciprocidad.

5.- Aplicar los talleres sobre el manejo de la Inteligencia Emocional y su incidencia en la Productividad Laboral del personal de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos, en su agencia Matriz, cantón Quito, Provincia de Pichincha y contribuir a mejorar la estabilidad emocional del personal además de fomentar la productividad laboral.

CAPITULO 6

LA PROPUESTA

TEMA

Talleres sobre el manejo de la Inteligencia Emocional para mejorar la Productividad Laboral del personal de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos de su agencia matriz ubicada en Quito.

6.1 DATOS INFORMATIVOS

Institución:	Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos
Responsable elaboración:	Miriam Rueda González
Coordinador:	Psi. Educ. Paulina Ruiz López.
Cantón:	Quito
Parroquia:	Carolina
Provincia:	Pichincha
Dirección:	Amazonas N33-275 e Inglaterra
Teléfono:	022265025 / 022690005
Tiempo:	Septiembre 2012 – Febrero 2013
Beneficiarios:	Personal Operativo y Administrativo de la Institución
Sostenimiento:	Autogestión

6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

Hay muchos casos que podríamos enumerar, hoy por hoy el buen manejo de la inteligencia emocional es fundamental en la formación desde niños.

Gracias a la inteligencia emocional, todos los hombres y mujeres del mundo pueden tener una vida más digna, sentirse más felices y poder transmitir a las generaciones siguientes el conocimiento y el amor por conocer las propias emociones y las emociones de los demás.

El mundo moderno se ha convertido en un mar con tormentas permanentes en todos los frentes de la vida, por ello es importante desarrollar herramientas de navegación que nos permitan encontrar claridad y motivación en nosotros mismos, comprensión y compasión con nuestro entorno y sobre todo, alcanzar una gran certeza en nuestras creencias y valores.

Para un mejor entendimiento podemos decir que la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicas es una institución nueva, con muchos vacíos legales, falencias en la Dirección de Talento Humano, lo que hace eminentemente necesario primero partir de una evaluación de las personas que conforman esta área quienes deberían estar totalmente capacitadas para asumir este reto, pues el estar en el área de talento humano implica el desarrollo de capacidades, es la planeación, la organización de objetivos individuales y que van enfocados al bien común de quienes conforman una institución.

En la presente propuesta es importante la predisposición al cambio que asuma cada individuo que está dentro del estudio a realizarse por ello encaminados a que todos y cada uno de los funcionarios de la Dirección de Talento Humano asuma un buen papel mejor serán los resultados.

Esta propuesta lo que busca es fomentar desarrollo de programas de convivencia, lograr ya estándares de procesos de manuales, que se socialice los lineamientos institucionales, que la ignorancia o desconocimiento no sea objeto de excusa para una falta o incumplimiento de tareas que conllevan al retraso institucional.

Por ello la institución y sus altos directivos han dispuesto el desarrollo de un taller al aire libre que motive al funcionario a sentirse liberado de estrés y que lo permita desarrollarse adecuadamente en su lugar de trabajo.

6.3. LA JUSTIFICACIÓN

Con esta propuesta tendremos como beneficiarios a todo el personal que labora en la Dirección Nacional de Registros Públicos empezando por sus Directivos, sus empleados, personal operativo, administrativo y finalmente mejora la imagen institucional frente a los clientes externos.

Es factible por que cualquier iniciativa tiene que empezar creando una base fértil para poder cosechar los frutos de las inversiones así como mejorar y cambiar, esta base no es otra que el empleado satisfecho con su trabajo, con su entorno, con sus posibilidades de crecer, con sus posibilidades de utilizar su creatividad y con su integración en el circuito de información, es la creación de ilusión por el trabajo lo que hace rentable estas inversiones y la decisión de la institución de promover estos cambios.

La presente propuesta será importante pues la gestión del capital humano tiene cada vez mayor valor, la relación entre la satisfacción de los empleados, la calidad del servicio y el rendimiento es directo.

El impacto que producirá será la concienciación y sensibilización de todas las personas como seres humanos, como entes racionales capaces de vivir en comunidad

y de dominar sus emociones, las oportunidades y retos son muy importantes para mantener el trabajo atractivo y emocionante. Elementos como por ejemplo la satisfacción que da el trabajo y la medida en que el empleado puede utilizar su creatividad en el trabajo son nombrados a menudo por los empleados así descritos:

Es importante, pues es necesario una organización que valora a sus empleados y la manera en que trabajan, y que demuestra esta valoración, está confirmando su confianza en ellos, la confianza y el respeto mutuo son muy importantes, la medida en que los directivos se muestran comprometidos con la situación laboral de los empleados, el feedback por parte de compañeros de trabajo y el respeto mutuo, son aspectos que los empleados nombran en este contexto.

Por ello este proyecto de talleres para mejorar la inteligencia emocional y la productividad laboral en la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos considero que es de impacto dado que innovará a los funcionarios de la institución organizando su tiempo, promoviendo el pensamiento reflexivo en las personas, tomando en cuenta la disponibilidad de la institución para que el personal tome conciencia y se sienta más identificado con las necesidades tanto a nivel de personal como institucional.

6.4. OBJETIVOS

6.4.1. Objetivo General

Diseñar talleres que permitan mejorar la inteligencia emocional y su incidencia en la productividad laboral en el personal de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos en su agencia Matriz, cantón Quito, provincia de Pichincha.

6.4.2. Objetivo Específicos

Capacitar al personal sobre el manejo de los talleres sobre inteligencia emocional y mejorar la productividad laboral en el personal de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos en su agencia Matriz, cantón Quito, provincia de Pichincha.

Sensibilizar a todo el personal tanto operativo como administrativo el que tendrá los talleres sobre el manejo de la Inteligencia Emocional.

Ejecutar talleres de Inteligencia Emocional que conlleven a una mejor relación personal e institucional y el buen desarrollo de la productividad.

6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

6.5.1. Factibilidad Operacional

Cuento con el respaldo de las autoridades de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos, dado que se ha logrado identificar que existe un nivel bajo de madurez del personal al manejar sus emociones y en la búsqueda de la superación personal.

Así mismo por que las autoridades están conscientes de que es eminentemente necesario poner en práctica talleres que permitan al personal hacer conciencia de que el buen manejo de nuestras emociones permitirá desarrollar en óptimas condiciones sus relaciones laborales.

6.5.2. Factibilidad Técnica

Factibilidad Técnica: Se refiere a los recursos necesarios como herramientas, conocimientos, habilidades, experiencia, que son necesarios para efectuar las actividades o procesos que requiere el proyecto, generalmente nos referimos a elementos tangibles (medibles).

El proyecto debe considerar si los recursos técnicos actuales son suficientes o deben complementarse.

Para desarrollar los talleres de capacitación con los que podamos mejorar la salud emocional del personal es necesario contar con recursos humanos, tecnológicos y de infraestructura que describo a continuación.

Los estudios de factibilidad técnica se los ha considerado también en base a que la institución tiene el personal que posee la experiencia técnica requerida para diseñar, implementar, operar y mantener la presente propuesta.

El personal tiene esta experiencia, y la que no posee experiencia se lo puede entrenarse o pueden emplearse nuevos o consultores que la tengan, sin embargo, una falta de experiencia técnica dentro de la organización puede llevar al rechazo de una alternativa particular.

CRITERIO PARA EVALUAR LA FACTIBILIDAD TÉCNICA.

Tabla No. 19:Factibilidad Técnica

CRITERIO DE EVALUACIÓN	DETALLES DE FACTORES A EVALUAR
1) Personal	a) Estructura organizacional b) Capacidad del recurso humano

	<p>c) Apoyo de tecnología informática en el proceso de capacitación a personal que impartirán los talleres.</p> <p>d) Procesos para el registro y control de personal operativo y administrativo.</p> <p>e) Planes de contingencia</p> <p>f) Planes de conferencias</p>
RECURSOS HARDWARE	<p>a) Conexiones adecuadas para servicio de internet</p> <p>b) Equipos informáticos</p> <p>c) Disposición de acceso a los equipos informáticos.</p>

Elaborado por: Miriam Rueda G.

CRITERIO PARA EVALUAR DEL TALENTO HUMANO.

Tabla No. 20: Criterio para Evaluar Talento Humano

ESPECIFICACIONES	COMENTARIOS
Plan estratégico institucional	Documento en la cual consta la estructura organizacional, los principios filosóficos, valores, misión, visión, objetivos, políticas, estrategias e indicadores, análisis FODA, estrategias, actividades y proyectos.
Personal	<ul style="list-style-type: none"> • Autoridades que brindan todo el apoyo para la puesta en marcha de este proyecto • Docente Coordinador de las Carreras de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación. • Coordinadores • Personal Operativo • Personal Administrativo

Elaborado por: Miriam Rueda G.

CRITERIO DE FACTIBILIDAD TÉCNICA DE LOS TALLERES.

Tabla No. 21 Factibilidad Técnica de Manual

IMPRESIÓN		
Cantidad	Especificaciones	Comentarios
100	Impresiones a full color, en papel bond simple Tamaño A4 "Coplaser".	Material a ser entregado a los participantes en el taller.
100	Esferográficos marca "bic" punta delgada color azul	Material a ser entregado a los participantes en el taller.
1 computadora portátil	Procesador SI-42 AMD Sempron 250GB Disco duro SATA de 5400 RPM. 1024 MB Memoria DDR2 de 667MHZ.	
Un Infocus (Proyector de imagen).	DVD+ DVD Grabadora y reproductora de CD y DVD graba etiquetas de láser.	
Material Didáctico	Compaq Presario CQ-630-LA. Marca Sharp /Serie 010920427 Control GA837WJSA	Juegos Rugby para entregar a los asistentes a los talleres.
	50 Juegos de inteligencia, creatividad, activación de cerebro.	

Elaborado por: Miriam Rueda G.

6.5.3. Factibilidad Financiera

El financiamiento sugerido para la implementación de Talleres de manejo de inteligencia emocional para mejorar la productividad laboral del personal de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos, está acorde para su implementación y socialización de los talleres, en el literal anterior, se realizó el estudio de factibilidad técnica, respecto a la infraestructura, talento humano y requerimientos del Hardware, necesarios para la implementación de este proyecto.

Para el efecto se detallan los costos de inversión.

Tabla No. 22:Factibilidad Financiera/Cuadro Analítico de Gastos

N°	DETALLE DEL GASTO	CANTIDAD	COSTO	VALOR TOTAL	POSEE ACTIVOS	
					SI	NO
HARDWARE						
1	LAPTOP HP	1	1.200,00USD	1.200,00USD	✓	
2	Retroproyector de datos	1	550,00USD	550,00USD	✓	
3	Pantalla proyector de datos	1	200,00USD	200,00USD	✓	
TALENTO HUMANO						
2	Capacitador	1	400,00USD	800,00USD		✓
OTROS						
2	Cámara de fotos	1	380,00USD	380,00USD		✓
6	Juegos lúdicos	1	57.00USD	57.00USD		✓
1	Grabadora	1	95.00USD	95.00USD		✓
TOTAL ESTIMADO DE COSTOS:			3.282.00USD	3.282.00USD	✓	

Elaborado por: Miriam Rueda G.

Del detalle financiero mencionado anteriormente se deberá invertir la cantidad de USD. 1.332.00USD, necesarias para la impresión del Taller de Motivación, rendimiento y mejoramiento de la inteligencia emocional.

En conclusión al disponer con los recursos necesarios para la implementación del proyecto como son la infraestructura, talento humano, hardware, gastos fijos es factible desde el punto de vista económico.

6.6. FUNDAMENTACIÓN

PROCESOS PSICOLÓGICOS

Los procesos psicológicos constituyen elementos fundamentales en el estudio de la psicología. Son los procesos que permiten a la persona tomar conciencia de sí misma y de su entorno, se encuentran en el origen de cualquier manifestación conductual y hacen posible el ajuste del comportamiento a las condiciones y demandas ambientales.

Recopilado de: www.e-torredebabel.com.

INTELIGENCIA EMOCIONAL

Es la habilidad de conocerse a sí mismo y a sus semejantes con el fin de vivir armónicamente en una sociedad cada vez más interactiva.

Habilidad que tiene el ser humano para establecer buenas relaciones interpersonales, consiste también en las potencialidades que tiene el ser humano a nivel cognitivo y social que le permite adaptarse adecuadamente a una cultura determinada.

Capacidad de enfatizar con los que nos rodean y actuar en consecuencia.

Capacidad de relacionarte con una o varias personas y adaptarte a todo tipo de sociedad.

Capacidad de responder efectivamente a los estímulos del medio en las relaciones interpersonales e individuales.

Capacidad del ser humano de salir adelante positivamente ante cualquier situación que se le presenta en relación con sí mismo y con otras personas.

Es la habilidad del ser humano para explotar y manejar sus propias emociones con la sensibilidad requerida, siendo congruente con los momentos y adecuándose a la realidad y resultados que espera conseguir.

Es la capacidad de poder aprender, comprender y sensibilizar cada uno de nuestras emociones.

La inteligencia emocional, es la capacidad que tenemos de poder manejar emociones y sentimientos, por medio del uso de la razón., no siempre domina la razón, ya que a

veces nos dejamos llevar por las emociones, y viceversa, más bien estamos en un equilibrio constante.

La Inteligencia Emocional no solo es el conocimiento de nuestras capacidades cognoscitivas y emocionales, se trata de mucho más que la empatía, más que el conocerse a sí mismo y tratar de conocer a los demás.

Es simplemente vernos a nosotros mismos como si fuéramos otro que tiene un problema que no sabe resolver y le damos la solución, es ayudarnos a nosotros mismos.

Ser inteligente emocional es poseer la capacidad para reconocer, expresar y controlar las propias emociones, es poder recibir, responder, valorar, evaluar y organizar nuestras relaciones, en ello juega un gran papel el lenguaje no verbal, el manejo del stress, la posibilidad de comunicación y la empatía, como resultado gratificante se obtienen aceptación, tolerancia y solución de conflictos.

Recopilado de: www.rosario.org.mx/biblioteca/inteligencia%20emocional.htm

PRODUCTIVIDAD LABORAL

La causa primordial de la baja productividad de un empleado puede tener sus raíces en la FORMA de trabajar y no en el trabajo mismo, la productividad se puede medir de diversas formas pero, de manera simple la podemos definir como la relación entre la cantidad de trabajo realizado y las horas trabajadas; un trabajador apto y hábil puede ser capaz de realizar mucho trabajo en menos horas que sus compañeros y, por tanto, decimos que es más productivo.

Sin embargo, la cantidad de trabajo no siempre es el principal indicador de la productividad; esto es cierto especialmente en el área de servicios, donde es más subjetiva la evaluación del trabajo del empleado y más difícil de cuantificar, podemos tener el caso de un empleado muy inteligente y capacitado en su área pero que no puede “sacar” adelante tanto trabajo como sus compañeros.

Si le aplicamos una prueba de conocimientos podremos convencernos de que no se trata de ignorancia o falta de pericia; se trata de desorganización interna y problemas para dar prioridades a las actividades cotidianas.

Esta es, justamente, la capacitación más básica e importante para todo empresario: aprender a organizar las tareas, a priorizarlas, a iniciarlas y terminarlas, se dice muy fácil pero lo cierto es que no ocurre tan fácilmente en la realidad, cuando aprendemos a trabajar es mucho más fácil enseñarle a trabajar a nuestra gente.

LOS TALLERES:



En enseñanza, un taller es una metodología de trabajo en la que se integran la teoría y la práctica



Taller es propiamente el espacio donde se realiza un trabajo manual o artesano, como el taller de un pintor o un alfarero, un taller de costura o de elaboración de alfajores, aunque también puede designar otros conceptos derivados de éste.



Se caracteriza por la investigación, el descubrimiento científico y el trabajo en equipo que en su aspecto externo, se distingue por el acopio (en forma sistematizada) de material especializado acorde con el tema tratado teniendo como fin la elaboración de un producto tangible.

Un taller es también una sesión de entrenamiento o guía de varios días de duración, este se enfatiza en la solución de problemas, capacitación, y requiere la participación de los asistentes; a menudo, un simposio, lectura o reunión se convierte en un taller si son acompañados de una demostración práctica.

La palabra francesa atelier se emplea en ocasiones para referirse a un taller artístico donde los que se reúnen son conocedores de un tema y comparten todo cuanto saben al respecto.

En la organización económica y laboral propia de la Edad Media y el Antiguo Régimen en Europa occidental, era la unidad productiva de la artesanía, que se organizaba en gremio, cada taller era propiedad de un maestro y contaba con oficiales y aprendices.

“Un taller pedagógico es una reunión de trabajo donde se unen los participantes en pequeños grupos o equipos para hacer aprendizajes prácticos según los objetivos que se proponen y el tipo de asignatura que los organice, puede desarrollarse en un local, pero también al aire libre.

Recopilado de: GLORIA MIREBANT PEROZO. Talleres. 2008

No se concibe un taller donde no se realicen actividades prácticas, manuales o intelectuales.

El taller es concebido como un equipo de trabajo, demostración práctica de las leyes, las ideas, las teorías, las características y los principios que se estudian, la solución de las tareas con contenido productivo.

El taller es una realidad compleja que si bien privilegia el aspecto del trabajo en terreno, complementando así los cursos teóricos, debe integrar en un solo esfuerzo tres instancias básicas: un servicio de terreno, un proceso pedagógico y una instancia teórico-práctica.

MARÍA TERESA GONZÁLEZ CUBERES nos dice:

“Me refiero al taller como tiempo - espacio para la vivencia, la reflexión y la conceptualización; como síntesis del pensar, el sentir y el hacer.

UTILIDAD Y NECESIDAD DEL TALLER EDUCATIVO

Por otra parte se considera que el taller es una importante alternativa que permite una más cercana inserción en la realidad, mediante el taller, los docentes (capacitador-facilitador) y los alumnos /presentes, asistentes), desafían en conjunto problemas

específicos buscando también que el aprender a ser, el aprender a aprender y el aprender a hacer se den de manera integrada, como corresponde a una auténtica educación o formación integral.

Saber - Saber Hacer: no es otra cosa que Acción fundamentada en el por qué (SABER POR QUÉ), en la comprensión del mecanismo estructural productivo del objeto de conocimiento.

OBJETIVOS GENERALES DE LOS TALLERES

1. Promover y facilitar una educación integral e integrar simultáneamente en el proceso de aprendizaje el Aprender a Aprender, el Hacer y el Ser.
2. Realizar una tarea educativa y pedagógica integrada y concertada entre instituciones y comunidad.
3. Superar en la acción la dicotomía entre la formación teórica y la experiencia práctica.
4. Producir un proceso de transferencia de tecnología social.
5. Hacer un acercamiento de contrastación, validación y cooperación entre el saber científico y el saber popular.
6. Aproximar comunidad - estudiante y comunidad - profesional.
7. Desmitificar la ciencia y el científico, buscando la democratización de ambos.
8. Desmitificar y desalinearse la concientización.

PRINCIPIOS PEDAGÓGICOS DEL TALLER

- Cambiar las relaciones competitivas por la producción conjunta –cooperativa grupal.

- Formas de evaluación conjunta.

FUNDAMENTOS EPISTEMOLÓGICOS DEL TALLER

La epistemología general se produce cuando la reflexión sobre el conocimiento científico se basa en las fronteras de una especialidad y se ocupa de problemas estructurales comunes a las diferentes ciencias, niveles del conocimiento y saberes originados desde la interdisciplinariedad, en objetos compartidos, en problemas paracientíficos, filosóficos o de lenguajes que de alguna manera continúan compartiendo hoy diferentes ciencias y que han permitido desarrollar reflexiones más integradas sobre las disciplinas, enriqueciendo la propia filosofía de la ciencia.

DINÁMICA DE GRUPO Y TRABAJO EN EQUIPO EN EL TALLER



Algunos estudiosos la definen: Cartwright y Zander definen la dinámica como un "campo de investigación dedicado a incrementar los conocimientos sobre la naturaleza de los grupos, las leyes de desarrollo y sus interrelaciones con individuos, otros grupos e instituciones superiores" Joseph Luft dice "suele aplicarse la expresión

“dinámica de grupo” al estudio de los individuos en interacción con el seno de grupos pequeños” y agrega “el término dinámica implica la noción de unas fuerzas complejas e interdependientes operantes dentro de un campo o marco común.

La expresión dinámica de grupo no siempre se utiliza, por desgracia, en sentido preciso”. Para Elton T. Reervers, “la dinámica de grupo es el estudio de las fuerzas ejercidas por el grupo. Así, pues, la dinámica de grupo es importante literalmente en casi todos los momentos de nuestra vida.

EL TALLER NACE Y SE HACE

- “Necesidad y satisfacción” Dinámica del desarrollo de la vida humana social el hombre crece en la contradicción entre necesidad y satisfacción: por necesidad se acerca al otro y al mundo externo; halla satisfacción en el interjuego humano con el contexto histórico social.
- El hombre transforma la naturaleza, es protagonista de la historia, a partir del trabajo en cambio, es transformado y determinado por las relaciones que los gratifiquen o frustran.
- Por ello la necesidad aparece como fundamento motivacional de un sujeto que es a la vez productor y producido, sólo se accede a la satisfacción en la experiencia con el otro, de allí su naturaleza vincular social, en todo vínculo, en todo aprendizaje, aparece la necesidad como fundamento motivacional de la experiencia.
- Un taller ofrece una forma de crear una experiencia educativa intensa en un periodo corto de tiempo, cuando no hay tiempo para realizar un esfuerzo más integral.

- Es muy posible que los participantes tengan que ir a sus trabajos, vivan demasiado lejos como para realizar encuentros periódicos, o simplemente no puedan comprometerse por periodos de tiempo muy largos.
- Un taller puede introducir un concepto nuevo, estimulando a los participantes a investigar más por sí mismos o puede mostrar y fomentar la práctica de métodos reales.
- Es una buena forma de enseñar habilidades de forma práctica porque ofrece a los participantes la oportunidad de probar nuevos métodos y equivocarse en una situación segura. Con frecuencia, el fracaso es el mejor maestro y en este contexto fracasar no tiene consecuencias.
- Al mismo tiempo, la retroalimentación, tanto de la persona que dicta el taller como de los miembros del grupo, ayuda al participante a entender qué puede hacer para evitar los errores en una situación real.

¿CÓMO DIRIGIR UN TALLER?

Incluso si nunca se ha hecho antes, se puede dirigir un buen taller si se presta atención a todas las fases del proceso.

Hay tres fases para dirigir un taller: planificación, preparación e implementación (o dictar el taller). Además, una vez realizado es importante seguir en contacto con los participantes para recibir comentarios sobre el taller y así poder mejorarlo la próxima vez, a continuación revisaremos cada una de estas fases por separado.



PLANIFICACIÓN

Una vez que se sepa cuál será el tema, planificar un taller significa finalmente pensar qué se puede hacer para guiar a los participantes en esa experiencia, y qué se espera que aprendan de ella. Para hacerlo, se tiene que tomar en cuenta una serie de factores:

- Considerar el tema: El primer elemento en la planificación de un taller es saber de lo que se está hablando, no importa cuán interactivo o participativo sea el taller, aun así se tiene que tener un buen dominio del tema que se está presentando, se debe hacer tarea, y así se estará seguro de poder lidiar con la mayoría de las preguntas y problemas que puedan surgir; esto no significa que se tenga que saber absolutamente todo sobre el tema, pero sí que se tiene que conocerlo razonablemente bien y entenderlo lo suficiente para poder ayudar a los participantes a aplicar los conocimientos en el contexto de sus trabajos y vida cotidiana.
- Considerar la audiencia: La audiencia, la gente que en realidad será parte del taller, es probablemente la parte más importante del rompecabezas en esta fase, entender a la audiencia y sus necesidades es lo que más servirá para ayudar a decidir qué hacer y cómo hacerlo.

PREPARACIÓN



Una vez que la planificación está lista, el taller tiene que prepararse, la planificación consiste en cómo dictar el taller en sí; la preparación es acerca de la logística, de asegurarse de que se tienen todos los elementos y el tiempo necesarios para que el taller sea un éxito. Esto implica reunir todos los materiales que se van a utilizar en el taller y obtener la información necesaria para hacer el mejor trabajo posible.

1. Conocer, si es posible, el espacio en que se realizará el taller. Si el espacio es propio, se puede elegir la sala o lugar que pueda funcionar mejor y prepararla con anticipación. Si se ha asignado un lugar en otro establecimiento, es posible que se pueda pedir un tipo o tamaño especial de sala o que se pueda pedir que la arreglen de una cierta forma (sillas en círculo, muebles cómodos, etc.). Se tiene que pensar como se usará el espacio: ¿Tendrán que moverse mucho los participantes? ¿Habrán que mover equipos pesados? ¿Se necesita una pantalla, un pizarrón o una pizarra magnética? Cuanto más se pueda saber sobre el espacio y más se pueda arreglarlo de acuerdo a las necesidades del taller antes de que lleguen los participantes, más fácilmente transcurrirá la presentación.

Si el papel que se pretende asumir es el de facilitador en vez de figura de autoridad, se recomienda que se haga el espacio tan acogedor e informal como sea posible. Algunas veces eso no se puede hacer; por ejemplo, una sala de clases con pupitres atornillados al suelo (si, existen todavía, aunque ya no quedan muchos) no permitirá mucha flexibilidad. Sin embargo, si es posible, se deben poner las sillas en círculo o en una configuración similar para que toda la gente pueda verse y no haya alguien que encabece la mesa, eso puede hacer mucho para establecer el tono del taller tan pronto como la gente entre.

2. Llevar todo lo que se va a necesitar, no se debe suponer que algo estará ahí a menos que esto se haya organizado previamente (vea el punto #3, más abajo). Incluso en ese caso, nunca se puede estar seguro.

Si se va a pedir a la gente que escriba algo, o si es posible que quieran tomar notas, se debe comprobar que se llevan suficientes lápices y papel para todos.

Hacer y recopilar por lo menos dos copias del material impreso que se quiera repartir. Llevar caballetes, pliegos de papel blanco y marcadores para apuntar ideas, preguntas, comentarios o para documentar lo que ocurre en grupos pequeños.

Si se va a hacer diapositivas, listas, un programa, se debe hacer anticipadamente y no la noche antes de la presentación.

Si se tiene que llevar los materiales a otro lugar (es decir, si la presentación no se realizará en un espacio propio), es necesario ponerlos en el vehículo la noche antes de la presentación, es buena idea hacer una lista de control para asegurarse de que se no olvida nada.

No se debe olvidar el asunto de la comida, café, etc.; se debe decidir si la llevará el presentador o los participantes traerán la suya. Esto tiene que coordinarse con anterioridad para tener todo lo necesario en la sala; ya sea poner una cafetera, café, leche, tazas de papel, en el asiento de atrás junto con todo lo demás la noche antes de la presentación (comprar los pastelillos frescos en la mañana).

3. Coordinar con anterioridad para que el equipo necesario sea llevado a la sala (proyector, DVD y monitor, computador.) o llevarlo personalmente (si este es el caso, no se debe olvidar tener un equipo de respaldo en caso de que el que se lleva no funciona), se deben hacer los preparativos con mucha anterioridad (por escrito y verbalmente, si es posible), y llamar un día o dos antes del taller para comprobar que todo está en orden, se recomienda llegar lo suficientemente temprano para revisarlo todo el día del taller, se debe asumir que si algo puede ir mal, saldrá mal, y que, incluso aunque no sea responsabilidad del presentador, éste tendrá que solucionarlo.

4. Hacer que materiales y folletos sean lo más atractivos e interesantes posibles para que los participantes los vuelvan a consultar en el futuro.

CLARIDAD DE LA EXPOSICIÓN.

- Utilidad de cada una de las distintas actividades que se han incluido en el taller, especialmente en el contexto de la vida o trabajos de los participantes.
- Cuán interesante y pertinente resultó el contenido del taller para los participantes.
- Dominio del material por parte del instructor/facilitador (es decir, cuán bien dominaba el tema).
- Cuán bien mantuvo el interés de la gente.
- Cuán bien puede establecer y mantener un tono cómodo.
- Comentarios generales, si los hubiera.
- Puede haber otras preguntas específicas sobre el taller en particular. Sólo se debe asegurar que el formulario es lo suficientemente corto para que la gente tenga realmente el tiempo de rellenarlo.

INTRODUCCIÓN

Esta parte del taller permitirá a la gente hacerse una idea de cómo será su experiencia. Para cuando realmente comience el taller, los participantes ya tienen algún indicio sobre si les va a gustar o no. Por ello es importante dar un tono positivo y hacer que la gente se sienta cómoda e interesada; permitirles algo de familiaridad y asegurarse de que saben lo que viene en el resto del taller.

1. MARCAR LA PAUTA. Hay algunas cosas que se pueden hacer para que los participantes se sientan cómodos desde el momento que entran, y para establecer el taller como una comunidad de gente que quiere aprender.

EL ESPACIO. Ya hemos hablado de preparar el lugar del taller para que la gente se vea las caras, y no haya un puesto obvio de autoridad, y para que el ambiente sea tan confortable física y psicológicamente como sea posible.

MÚSICA. Según la naturaleza del taller, se puede pensar en poner música mientras van llegando los participantes, ya sea para calmar el ambiente o crear energía. La música también le indica a la gente que será una experiencia relativamente informal (el problema aquí, por supuesto, es que los gustos de la gente varían mucho. La música que pudiera elegirse para calmar puede poner a alguien de mal humor. La música que se escoja para crear energía puede molestar a ciertas personas. Es un riesgo a considerar, a menos que se conozca bien al grupo).

SALUDOS. A medida que los participantes entren a la sala del taller hay un periodo, que cubre 15 minutos o más, durante el cual nadie sabe bien qué hacer. El presentador puede sonreír y saludar con la cabeza a la gente que entra pero el taller no ha empezado todavía y “no hay nada de qué hablar”. Una forma de evitar este momento incómodo es presentarse a las personas a medida que llegan, entregarles los materiales y el formulario de evaluación y preguntarles sobre su formación o experiencia, o porqué se han interesado en el taller. Los recién llegados pueden ser incluidos en la conversación a medida que entran para que nadie se sienta excluido. Para cuando todos están en la sala y el taller va a empezar, los participantes estarán hablando entre ellos y con usted, y la incomodidad inicial habrá dado paso a la cordialidad.

Puede haber circunstancias en que usted no se quiera que la gente se sienta cómoda. En una conferencia, se dictó un taller llamado “mesas separadas” en el cual se dividía a los participantes a medida que iban llegando, y a la mayoría se le pedía que se sentara en el suelo. Un pequeño número de personas estaban sentadas en una mesa muy elegante y se les servía una comida muy apetitosa. Los otros 20 recibieron una hogaza de pan y se les dijo que lo dividieran entre ellos. El taller continuó en este estilo, y eventualmente los que estaban sentados en el suelo empezaron a protestar por el tratamiento recibido. El objetivo, por supuesto, era llamar la atención sobre la falta de comodidades que la mayoría de los habitantes del mundo sufre cada día, en comparación con los de países occidentales.

2. PRESENTACIONES PERSONALES. Especialmente si su taller incluye muchas actividades prácticas y de grupo, éste irá mejor si la gente está cómoda entre ella. Si se ha empezado una conversación a medida que entraban, muchos participantes ya habrán conversado con los que no conocían, pero de todas formas es recomendable presentarse a sí mismo y a todos los participantes.

Se puede empezar presentándose con una explicación (muy breve) de porqué se está dirigiendo ese taller (la experiencia que se ha tenido, la familiaridad con el tema, etc.). Esto no debería demorar más de un minuto o dos. Después, puede usar una técnica o juego (la Herramienta #1 al final de esta sección incluye algunos ejemplos) para presentar a los miembros del grupo entre ellos (el presentador también puede participar en esta actividad, si cree que puede ser útil para sus fines).

3. PROGRAMAR Y PLANIFICAR PARA LA SESIÓN. Puede ser útil entregar un programa del taller, o ponerlo en algún lugar visible de la sala, y explicárselo a los participantes. Si el taller tendrá interrupciones para comer, pausas, etc., un programa para la sesión o el día también puede ayudar. Presentar el programa y pedir opiniones

sobre el mismo (¿podemos dedicar más tiempo a usar los materiales?) puede servir para varios propósitos:

Incluir a los participantes en la organización de la sesión, y no dejarlos como receptores pasivos de información.

Dar a los participantes un sentido de anticipación, así estarán interesados en lo que viene después.

Informar a los participantes cuándo será la pausa para comer (a las 12:30, por ejemplo), eliminando así los nervios por inquietud y la ansiedad que a menudo siente la gente cuando no conoce los planes.

Éste es también el momento de preguntar a la gente por sus expectativas para el taller, que pueden ser grabadas en un cuaderno u otro medio para después revisarlas al final de la sesión. Si las expectativas de la mayoría de los participantes difieren de las del presentador, también puede haber espacio para hacer algún ajuste en este punto.

Si es necesario que los participantes revelen detalles de su vida personal, por ejemplo, o si el tema del taller es especialmente controvertido, después de presentar el programa debería haber tiempo para pedir al grupo que desarrolle algunas normas básicas para la sesión. Unas pocas normas simples, como evitar los ataques personales y respetar la confidencialidad, pueden hacer gran diferencia en la disposición de los participantes para entablar conversación entre ellos sobre las ideas a discutir.

Recopilado de: Fomentamos la reproducción de este material, pero pedimos que se le dé crédito a la Caja de Herramientas Comunitarias:
<http://ctb.ku.edu>. Fuente: <http://www.ens.gu.edu.au/ciree/LSE/ws.htm>

RESEÑA HISTÓRICA INSTITUCIONAL

Que...el artículo 30 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos señala: “Créase la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos como organismo de derecho público, con personería, autonomía administrativa, técnica, operativa, financiera y presupuestaria, adscrita al Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.

Su máxima autoridad y representante legal será la Directora o Director Nacional, designada o designado por el Ministro o Ministra...”.

Por tanto con fecha 28 de febrero de 2011 se emite el Acuerdo Ministerial No. 0126 en el que se acuerda: “Artículo 1.-Designar al doctor Willians Eduardo Saud Reich, como Director Nacional de Registro de Datos Públicos”.

A partir de eso en marzo de ese mismo año la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos acorde a la disposición de la Constitución y la Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos asume una gran responsabilidad, un nuevo reto, una transformación histórica en el manejo registral.

MISIÓN

Dirigir, organizar, regular, gestionar, desarrollar, coordinar, controlar y evaluar el Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos, para la obtención, procesamiento y provisión de datos públicos, directamente y a través de entidades que conforman el Sistema, a nivel nacional e internacional.

VISIÓN

La DINARDAP, será una eficiente institución de gestión de datos públicos sobre personas naturales y jurídicas. Contará con la infraestructura física y tecnológica

necesaria a nivel nacional; dispondrá de los recursos humanos y económicos necesarios y suficientes.

Los registros de datos públicos actuales y aquellos cuya incorporación se establezca, habrán concluido su proceso de conexión al sistema en un plazo de 3 años, el cual se encontrará funcionando dentro de los parámetros de calidad establecidos.

OBJETIVOS

Diseñar, implementar y administrar el Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos que permitan alcanzar el acceso y la transparencia de la información registral pública acorde a las nuevas tecnologías, garantizando la seguridad jurídica en el marco constitucional y legal vigente.

Establecer los mecanismos de intercambio de información con las entidades que poseen registros públicos, para consolidar en una base de datos central, toda la información registral concerniente a personas naturales y jurídicas para proveer información válida a usuarios calificados.

6.7. METODOLOGÍA MODELO OPERATIVO

Tabla No. 23:Matriz Plan de Acción

FASES	METAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	TIEMPO	RESPONSABLES	RESULTADOS
Sensibilización	Sensibilizar a los Directivos y autoridades así como el personal operativo y administrativo de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos sobre la importancia de cuidar y manejar adecuadamente nuestra inteligencia emocional y que se reflejará en la productividad laboral.	Socialización de las personas que serán capacitadas para el desarrollo de los talleres. Socialización de manuales internos de la institución.	Humanos Materiales Institucionales	Del 21 al 25 de enero de 2013.	Miriam Rueda González	Aprobación para la ejecución de talleres descritos en la propuesta.
Capacitación	Conocimiento de los manuales internos de la institución	Presentación de los contenidos de los talleres	Humanos Materiales Institucionales	Del 21 al 25 de enero de 2013.	Miriam Rueda González	Dominio de los temarios de los talleres por parte de quien lo llevará a cabo.
Ejecución	Aplicar los talleres con el personal operativo y administrativo	Trabajar con el contenido e itinerario de los talleres	Humanos Materiales Institucionales	Permanente	Miriam Rueda González	Que el personal se motive, cambie su manera de pensar, se convierte en un ente pro-propositivo, y se involucre en el progreso de la institución.
Evaluación	Impacto del contenido de los talleres	Cuestionario de respuestas	Humanos Materiales	Permanente	Miriam Rueda González	Personal administrativo y operativo aplicando el contenido de los talleres

Elaborado por: Miriam Rueda G.

6.8 ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA

ANTECEDENTES:

- La realización de talleres en la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos, está enfocada en la capacitación de adultos.
- La principal característica del taller de capacitación consiste en transferir conocimientos y técnicas a los participantes, de tal manera que estos los pueden aplicar.
- Los seres humanos, por naturaleza, buscamos cambios positivos, El aprendizaje es una forma de iniciar estos cambios, siendo más efectivo si aprendemos de forma integral.
- El capacitador buscará las herramientas específicas para facilitar el proceso de aprendizaje.
- La finalidad de toda capacitación es que las personas aprendan algo.
- El aprendizaje es tema de interés de distintas disciplinas como medicina, psicología, sociología y pedagogía.
- Para apoyar el proceso de cambio también es necesario utilizar herramientas que permitan a los participantes incorporarse en la dinámica de la capacitación y adquirir experiencias personales.
- Por eso es tan importante que el capacitador proponga ejercicios en los que se pone en práctica lo aprendido y en los que participan todas las personas que asisten al taller; es decir, que los participantes no sean sólo objetos del proceso sino sujetos que aportan sus experiencias y tienen en cuenta sus intereses, pues es así como fortalecen efectivamente.
- Por ello el desarrollo y el éxito de estos talleres dependerá de la buena predisposición tanto de quien será el instructor como de quienes participaran en el mencionado, considerando que la institución ha puesto todo lo necesario para que el bienestar salud y mental de su personal tanto operativo como administrativo.

TALLER I
¿QUÉ ESTÁ PASANDO CONMIGO?

Taller a Desarrollarse en la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos

Número de horas: 16 horas

Días: lunes 21, martes 22 de enero de 2013

Lugar:

- 1.-Sala de reuniones de la oficina de la SINARDAP.
- 2.-Sala de reuniones de la oficina Principal DINARDAP.
- 3.- Sala de Reuniones del Edificio Inglaterra-segundo piso.

Dirección:

- 1.- República e Inglaterra esquina- segundo piso.
- 2.- Amazonas e Inglaterra esquina-segundo piso.
- 3.- Amazonas e Inglaterra esquina-edificio Inglaterra segundo piso.

Participantes:

Personal de la DINARDAP (90 funcionarios), en grupos de 30.

Objetivos:

- Mejorar el funcionamiento de los mecanismos internos de adaptación para eliminar los síntomas de estrés y mejorar la calidad de vida.

Temario:

1. ¿Qué está pasando conmigo?
Diagnóstico del estrés y del nivel de inteligencia emocional

2. ¿Qué y por qué?

- Estrés e inteligencia emocional
- Definir el estrés
- Identificar los estresores
- Síndrome de adaptación general y estrés psicológico negativo a largo plazo
- El papel de las percepciones y de las pautas de pensamiento en la salud

3.- Yo y mi estrés

Auto-monitoreo del estrés: redactando mi propio perfil de estrés.

Material:

- Computador portátil.
- Infocus (Proyector de imagen).
- Grabadora
- Material didáctico.
- Libreta de apuntes con la presentación del taller.
- Esferográfico azul.
- Evaluación escrita (impreso).

DIA 1

Introducción y Desarrollo:

1.- BIENVENIDA: 08:00 a 09:45

Música. Dada la naturaleza del taller recibiremos a los participantes con música de fondo, relax.

Saludos. A medida que los participantes entren a la sala del taller hay un periodo, que cubre 15 minutos o más.

Mientras transcurre este tiempo el presentador irá presentándose a las personas a medida que llegan, entregarles los materiales y el formulario de evaluación y preguntarles sobre su formación o experiencia, o porqué se ha interesado en el taller.

Presentaciones personales. El taller incluye muchas actividades prácticas y de grupo, éste irá mejor si la gente está cómoda entre ella, si se ha empezado una conversación a medida que entran, muchos participantes ya habrán conversado con los que no conocían, pero de todas formas por ello es recomendable presentarse a sí mismo y a todos los participantes.

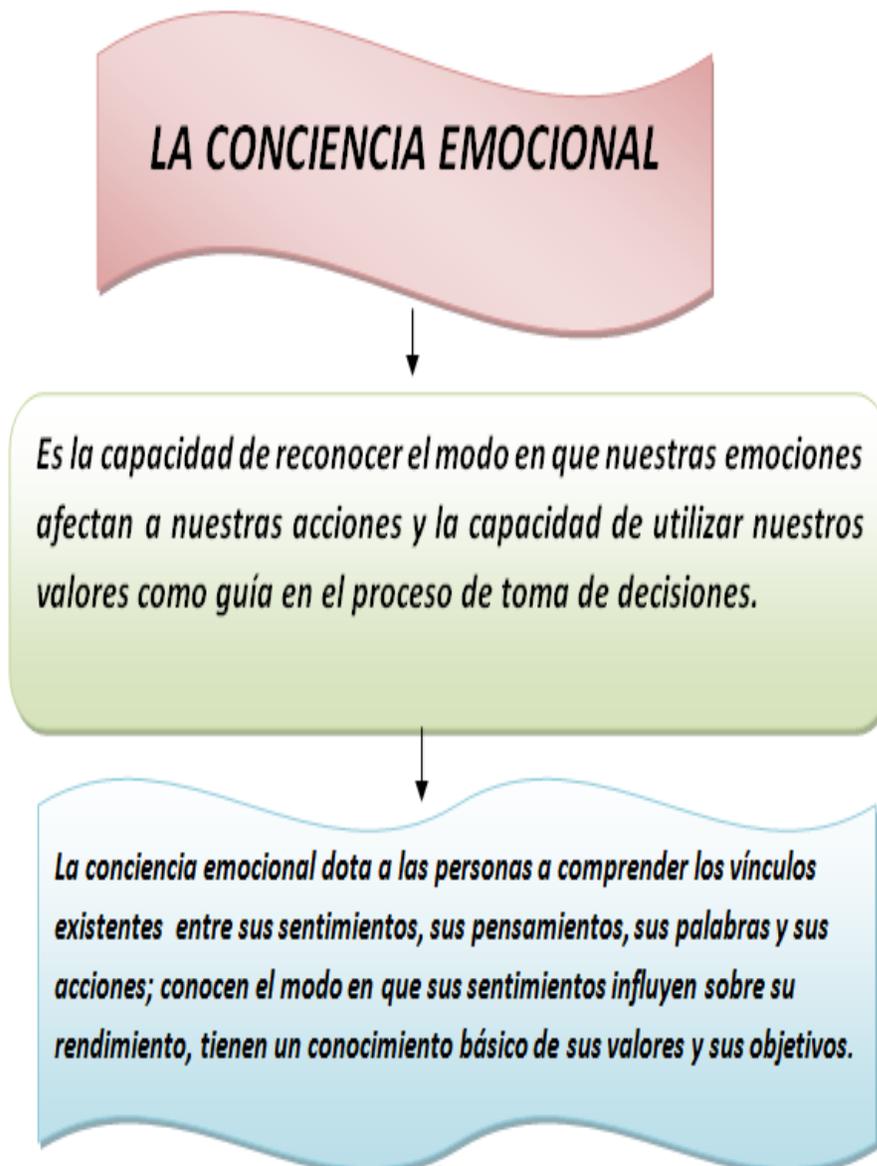
2.- RECESO: 09:45 a 10:00

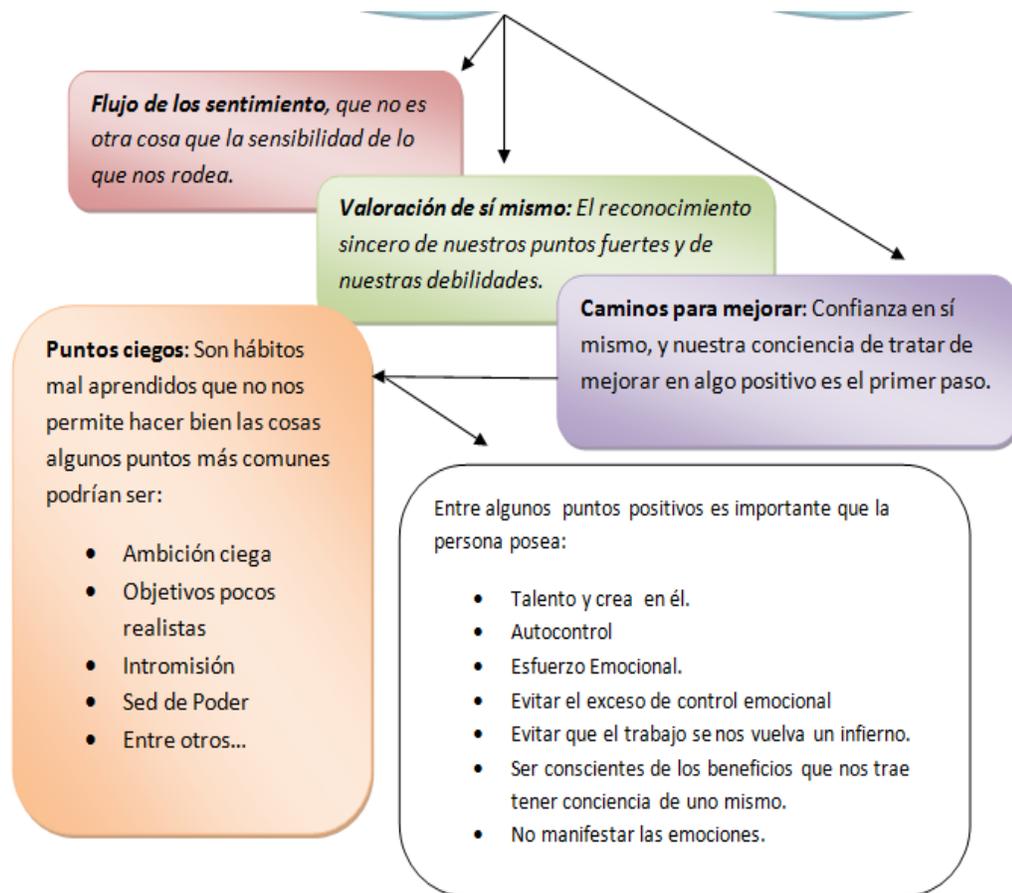
3.- Desarrollo del Taller: 10:00 a 13:00

- Desarrollo de la materia, teoría y conceptos de la inteligencia emocional, el estrés en general y el estrés laboral.
- Actividad: Modulador de canciones en el sujeto

Objetivo: Identificar sentimientos, acciones, emociones.

- Concepto de la Conciencia Emocional.
(Presentación de cuadro organizador de ideas).

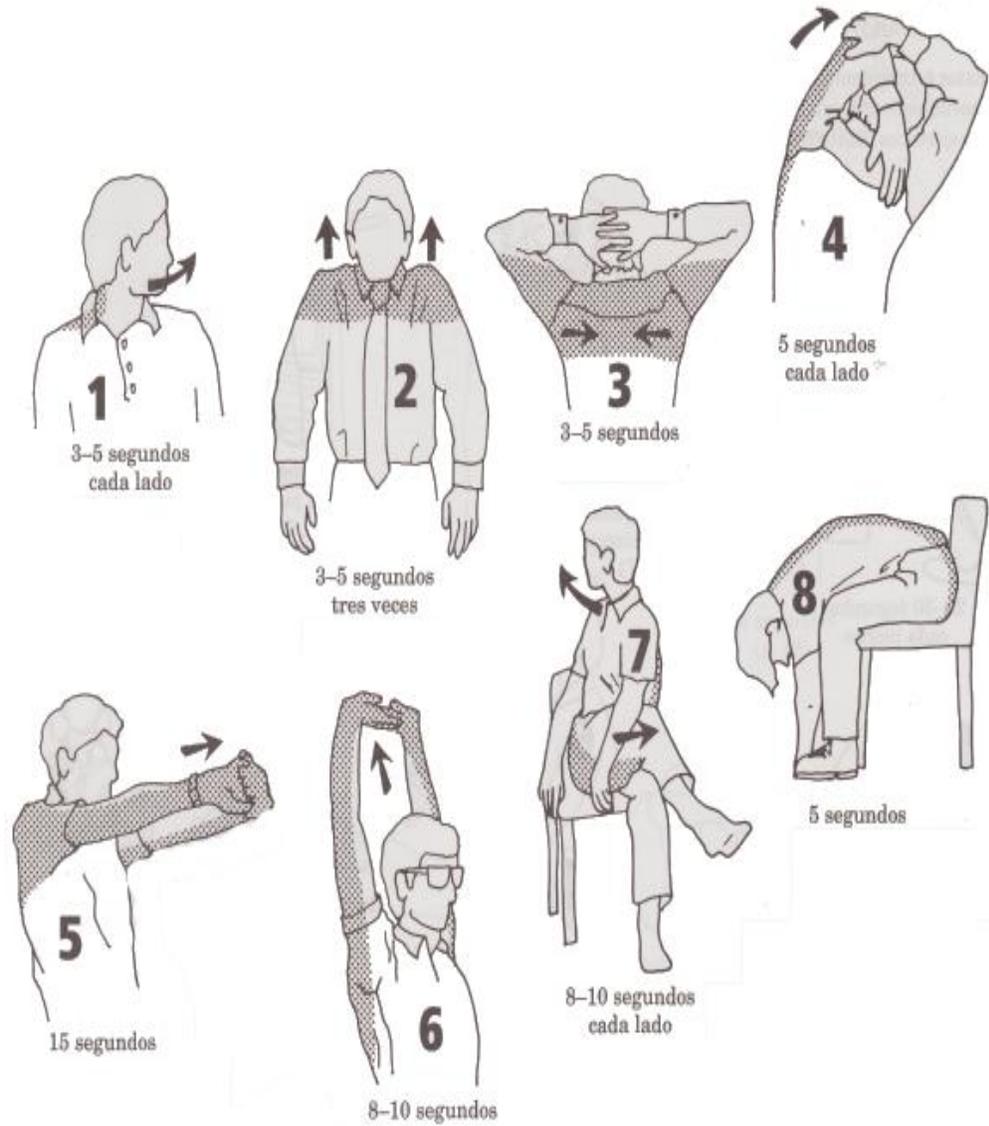




- Actividad: Intercambio de ideas sobre algunos puntos positivos que posee una persona:

- Talento y crea en él.
- Autocontrol
- Esfuerzo Emocional.
- Evitar el exceso de control emocional
- Evitar que el trabajo se nos vuelva un infierno.
- Ser conscientes de los beneficios que nos trae tener Conciencia de uno mismo.
- No manifestar las emociones.

Actividad: Ejercicios anti stress para la oficina.



4.- ALMUERZO

13:00 a 14:00

5.- Desarrollo del Taller Parte II

14:00 a 17:45

Auto-monitoreo del estrés: redactando mi propio perfil de estrés

Entrenamiento en las técnicas anti estrés:

- Cómo ser más resistentes al estrés
- La relajación, tranquilizante natural.
- Técnicas cognitivas para el tratamiento del estrés.
- Medicina del comportamiento, salud y sanación.

Actividad: Test de nivel de estrés laboral.

6.- Evaluación, despedida

17:45 a 18:15

TALLER 2
¿QUÉ ESTÁ PASANDO CONMIGO?

Taller a Desarrollarse en la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos

Número de horas: 16 horas

Días: lunes 21 y martes 22 de enero de 2013

DIA 2

1.- BIENVENIDA: 08:00 a 10:00

Recordatorio de lo visto el día anterior.

Resultados de la evaluación del test de estrés en forma general y luego en forma individual con cada uno de los asistentes.

Presentación de gráficas y diapositivas que ayuden a los participantes a identificar su nivel de estrés.

2.- RECESO: 10:00 a 10:25

3.- Desarrollo del Taller: 10:25 a 13:00

Alimentación y estrés

- La dieta estándar del mundo industrializado.



Ideal



real

- Comida chatarra.



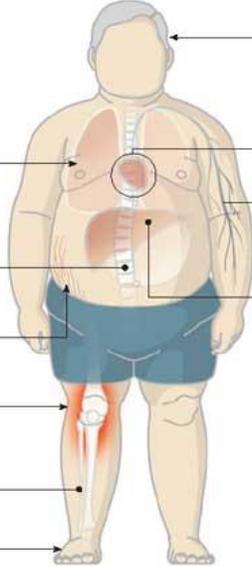
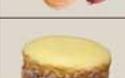
4.- ALMUERZO

13:00 a 14:00

5.- Desarrollo del Taller Parte II

14:00 a 17:45

- Enfermedades degenerativas relacionadas con la alimentación

ALIMENTOS RECOMENDABLES PARA NIÑOS	NO ACONSEJABLES	COMPLICACIONES POSIBLES EN CHICOS CON OBESIDAD
 <p>Cereales, sus derivados y legumbres secas Aportan hidratos de carbono y fibra.</p>	 <p>Fiambres, embutidos</p>	 <p>Desarrollo puberal acelerado y crecimiento de talla</p> <p>Hipertensión</p> <p>Aumento del colesterol malo y de los triglicéridos</p> <p>Aumento del nivel de glucosa en sangre: un problema para el hígado y riesgo de diabetes</p> <p>A largo plazo, la obesidad podría asociarse con enfermedades cardiovasculares, mal de Alzheimer y osteoporosis.</p>
 <p>Verduras y frutas Son fuente principal de vitaminas C y A, de fibra y de minerales.</p>	 <p>Gaseosas</p>	
 <p>Leche, yogur y queso Ofrecen proteínas completas de alto valor y son fuente principal de calcio.</p>	 <p>Productos salados</p>	
 <p>Carnes y huevos Ofrecen las mejores proteínas y todas aportan gran cantidad de hierro.</p>	 <p>Alimentos fritos</p>	
 <p>Aceites, semillas y frutas secas Son fuente principal de energía y vitamina E. Los aceites son necesarios.</p>	 <p>Golosinas</p>	
 <p>Azúcar y dulces Brindan energía, pero no aportan sustancias nutritivas indispensables.</p>		

Fuente: DEBORA SETTON (HOSPITAL ITALIANO) - MINISTERIO DE SALUD Y AMBIENTE

CLARIN

- **La dieta anti estrés:**

Los alimentos que ingerimos afectan nuestra capacidad para sobrellevar el estrés. El sistema nervioso está constituido por millones de células nerviosas, donde cada una tiene vida propia.

Para llevar una vida sin estrés debe alimentarse y su salud depende de la recepción de los nutrientes adecuados que necesita para funcionar.

Entre los alimentos que estimulan el buen funcionamiento de las células nerviosas encontramos: El plátano, las almendras, el germen de trigo, la levadura de cerveza, el brócoli y las semillas de girasol. La combinación de estos y otros alimentos, pueden ayudarte a reducir el estrés y provocar que te sientas más relajada.

Una dieta anti estrés es la siguiente dieta, pero no debe hacerse por más de tres días. Aquí es muy importante el aporte de la vitamina C que encontramos en los cítricos, por tanto se recomienda beber abundante zumo de naranja o de pomelo. Hay que tomar alrededor de 2 litros de líquido al día, entre agua, zumos, infusiones y caldos. No se deben dejar de lado las legumbres, arroz integral y cereal que favorecen el movimiento intestinal y por consecuencia nos hacen sentir bien.

Para combatir el estrés se pueden preparar dos tipos de dietas:

Dieta 1

Desayuno: Zumo de naranja o de uva, 1 yogurt con fruta fresca, 1 rebanada de pan integral con miel y una infusión.

Comida: Ensalada de berros o lechuga, pescado con salsa de tomate natural, 1 plátano, 1 durazno (melocotón) y una infusión.

Cena: Arroz integral con calabaza, guisantes (chícharos), zanahorias, brócoli, alcachofas, ajos tiernos y cebolla, boquerones o sardinas frescas asados con pimientos, macedonia de melón, fresas, zumo de naranja y una infusión de tila con menta.

Dieta 2

Desayuno: Zumo de naranja, 1 kiwi, 1 rebanada de pan integral con mermelada de frambuesas o moras y una infusión.

Comida: Ensalada de lechuga, aguacate y cebolla aderezada al gusto; arroz con rape, almejas, pimientos verdes, ajo, cebolla, y macedonia de frutas frescas.

Cena: Espárragos trigueros con guisantes (chicharos) hervidos o al vapor, tortilla de 1 huevo con jamón, 1 manzana asada y una infusión.

6.- Evaluación, despedida

17:45 a 18:15

7.-Entrega de certificados de asistencia y un programa de dietas, jugos, preparaciones que ayudarán en la dieta de los participantes.

TALLER II

ATENCIÓN AL CLIENTE

Taller a Desarrollarse en la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos

Número de horas: 8 horas

Día: Miércoles 23 de enero de 2013

Lugar:

Sala de reuniones de la oficina de la SINARDAP.

Dirección:

República e Inglaterra esquina- segundo piso

Participantes:

Asistentes de Despacho, Asistentes de Dirección, Comunicadores, Oficiales de Cumplimiento y la señora Recepcionista. (Total 26 personas).

Objetivos:

El éxito de una institución no depende solamente de los servicios que se den o transacciones que se hagan, sino de que los visitantes se sientan satisfechos de la atención que reciben, de ahí nace la importancia que tiene para la organización el cliente, que debe ser atendido en representación del jefe y de la institución.

Temario:

- Comportamiento organizacional
- Las buenas maneras
- Aplicación de las 5'S
- Importancia de la atención al público:
 - Cómo recibir y atender al cliente
 - Cómo averiguar el propósito de la visita
 - Cuando la o el visitante puede ser atendido por otra persona de la organización.
 - Cómo recibir a quien ocupa un cargo jerárquico más alto que su jefe.
- Sugerencias para atender bien a los visitantes

Material:

- Libreta de apuntes con la presentación del taller
- Esferográfico azul
- Computador portátil
- Infocus (Proyector de imagen)
- Folleto de recomendaciones y tips de etiqueta y comportamiento en la oficina
- Ejercicios y evaluación (Impresa).

Introducción y Desarrollo:**1.- BIENVENIDA:****08:00 a 08:45**

Presentación y explicación (muy breve) del porqué se está dirigiendo este taller.

2.- RECESO: 08:45 a 09:00

3.- Desarrollo del Taller: 09:00 a 12:45

- Comportamiento Organizacional:

Proyección de una lectura. “Conducta Motivada”. “TERESA”

Teresa de unos 35 años más o menos, trabajaba como asistente de gerencia en una institución bancaria que formaba parte de un sistema muy extenso. Había sido secretaria ejecutiva durante 11 años y su trabajo era tan mediocre que ningún gerente de sucursal la quería. Por lo general, su jefe en turno se las arreglaba para quitársela de encima transfiriéndola a una nueva sucursal, de modo que Teresa trabajó en ocho sucursales en esos 11 años. Cuando se convirtió en la secretaria ejecutiva de la novena sucursal su jefe se enteró de su historial. Aunque se sintió tentado a transferirla, decidió que valdría la pena intentar MOTIVARLA. El gerente comprendió que Teresa no tenía necesidades económicas gracias a que había recibido una herencia y que era propietaria de algunos bienes inmuebles. Su esposo los administraba y sus dos hijos estudiaban en buenos colegios, de manera que tenían suficientes ingresos y Lucia se sentía satisfecha.

El gerente no logró grandes progresos con Teresa y en dos ocasiones se sintió tentado a despedirla ya no solo transferirla. De cuando en cuando, Teresa se sentía entusiasmada durante algunas semanas, pero después volvía a sus antiguos hábitos. Tras realizar un análisis cuidadoso de su situación, el gerente llegó a la conclusión de que aunque las necesidades de bienes

tangibles de Teresa estaban satisfechas, quizá respondería con mejor ánimo en lo referente a su conocimiento, de modo que comenzó a trabajar con ese propósito.

Por ejemplo, en el primer aniversario de la sucursal, el gerente tuvo una pequeña celebración para todos los empleados. Pidió que una pastelería preparara un pastel grande y escribiese en él la importante razón financiera que quedaba bajo el cuidado de Teresa y que en esos momentos era favorable: Teresa se sintió profundamente conmovida por el “RECONOCIMIENTO” y la forma con la que sus compañeros celebraron el triunfo. A partir de entonces su conducta cambió sustancialmente y en dos años más se convirtió en una jefa de talento humano de éxito de la oficina matriz.

Actividad: Conclusiones de la lectura y análisis de resultados.

- Las buenas maneras:

...un camino hacia el futuro...

(video-apoyo): 1.- Etiqueta y conducta

2.- El Saludo

3.- Atención personal y telefónica a clientes

4.- Atuendo

5.- Tono de voz

La Etiqueta-Conducta en el lugar de trabajo:

Cuando hablamos de etiqueta, urbanidad y cortesía, buenos modales hay quienes interpretan que se trata de una conducta pomposa, artificial, ostentosa pero no, el hablar de todas estas cualidades son sinónimo de educación, convivencia y del buen vivir.

Aplicación de las 5´S:

SEIRI. Desechar lo que no se necesita

SEITON. Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar

SEISO. Limpiar el sitio de trabajo y los equipos y prevenir la suciedad y el desorden

SEIKETSU. Preservar altos niveles de organización y limpieza.

SHITSUKE. Crear hábitos basados en las 4S anteriores.

Atuendo: Atuendo sobrio para el desempeño de las funciones en la oficina.

Tono de voz: El tono de voz es una manera correcta de comunicarnos con los demás.

Desarrollo de cada uno vs. La presentación de video de apoyo).

4.- ALMUERZO

12:45 a 13:45

5.- Desarrollo del Taller Parte II

14:00 a 17:45

- Importancia de la atención al público:

Todo funcionario o funcionaria debe tomar en cuenta los aspectos que siguen, considerados como relevantes; practicar las técnicas de atención y adoptar soluciones rápidas y amables para situaciones especiales.

Desarrollo de cada uno de los ítems en las diapositivas:

- El trato al visitante
- La importancia del clientes
- La diversidad del visitantes
- La buena voluntad
- Técnicas de atención a los visitantes
- Sugerencias para atender bien a los visitantes

Actividad:

1. Resolución de Test de ejercicio de lógica y agilidad mental.
2. Autoevaluación de la Asistente en relación a la etiqueta
3. Autoevaluación de la Asistente en relación a su apariencia personal.

6.- Evaluación final, despedida

17:45 a 18:15

7.- Entrega de certificados de asistencia.

TALLER III

PROGRAMA DE LIDERAZO Y MOTIVACIÓN

Taller a Desarrollarse en la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos

Número de horas: 8 horas

Día: Jueves 24 de enero de 2013

Objetivos:

- Perfeccionamiento profesional.
- Conceptos claves sobre la motivación
- Conceptos claves de trabajo en equipo.
- Conceptos claves valores.

Temario:

Revisión y concienciación de los temas analizados entre los participantes.

Conceptos claves:

- Motivación.
- Compromiso.
- Desempeño.
- Relaciones Humanas.
- Trabajo en Equipo.
- Clima Organizacional.
- Cultura Organizacional.
- Cerrando Círculos
- Liderazgo
- Tipos de Liderazgo.

Material:

- Libreta de apuntes con la presentación del taller
- Esferográfico azul
- Computador portátil
- Infocus (Proyector de imagen)
- Papelotes
- Marcadores gruesos de colores
- Tijeras
- Goma
- Revistas
- Pinturas

Introducción y Desarrollo:

1.- BIENVENIDA: 08:00 a 08:45

Presentación y explicación (muy breve) del porqué se está dirigiendo este taller.

2.- RECESO: 08:45 a 09:00

3.- Desarrollo del Taller: 09:00 a 12:45

- Presentación y discusión de diapositivas sobre el tema: (conceptos).
 - Motivación
 - Desempeño
 - Compromiso

- Relaciones Humanas
- Trabajo en Equipo
- Cultura Organizacional
- Clima Organizacional
- Paradigmas

4.- ALMUERZO

12:45 a 13:45

5.- Desarrollo del Taller Parte II

14:00 a 17:45

- Presentación y discusión de diapositivas sobre el tema: (conceptos).
 - Cerrando Círculos
 - Liderazgo en las diferentes formas organizativas
 - Rasgos de liderazgo de algunas celebridades en el mundo.

Actividad: Proyección Película The Missions.

Actividad: Trabajo en equipo de 6 personas, sacar conclusiones, ideas, conceptos de la película, realizar un colaje de las imágenes de la película y exponer en grupo al resto de participantes.

6.- Evaluación, despedida

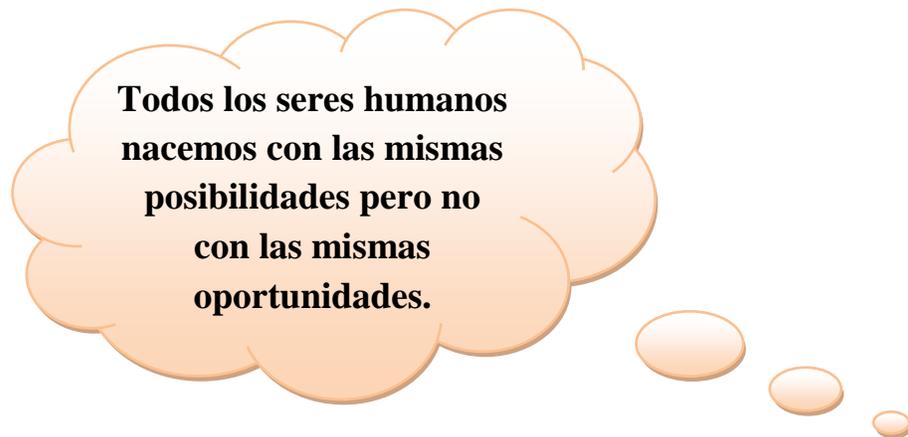
17:45 a 18:15

7.- Entrega de certificados de asistencia.

ACTIVIDAD TRABAJO EN EQUIPO:

TALLER No. 3

Esta película está basada en hechos reales en 1758, con la participación de Robert de Neiro, en las Cascadas del Iguazú frontera con los países de Argentina, Paraguay y Brasil, en esta película vemos la eterna misericordia de Dios, existían en esa época las Misiones financiadas por los Portugueses entre ellas la Misión San Carlos, Misión San Miguel, misiones destinadas al bien común, sin fines de lucro con el único propósito de ayudar a la gente que no ha tenido oportunidades.



Dentro de esta historia existe también entorno a la vida de dos hermanos Rodrigo el hermano mayor y Felipe el hermano menor que se vieron involucrados por el amor de una misma mujer, los seres humanos no controlamos nuestras emociones al punto de llegar hasta a matar por amor, por venganza, sin calcular la magnitud de nuestras acciones, Rodrigo mato a su hermano por el amor de esta mujer lo que lo tuvo penando toda la vida, llevar una cruz que nadie puede ayudar a llevar y que el único que nos da la fortaleza para pagar nuestras culpas es Dios.

Rodrigo era un cazador de los pueblos guaraníes, cazaba a los hombres y mujeres de ese pueblo, no respetaba a esta gente, los cazaba y los vendía como esclavos, sin considerar que Dios nos hizo iguales a todos, que no tenemos derecho a sentirnos superiores y pisotear a los demás.

Cazador Cazado



El padre Gabriel era un Jesuita que daba su vida por cuidar de los más desprotegidos, enseñarles la palabra de Dios y su bondad y su misericordia para todos los seres que habitan la tierra, él fue quien salvo a Rodrigo del infierno que estaba viviendo por haber matado a su hermano llevándolo a ayudar a los que un día cazo y mató, fue ahí que Rodrigo encontró al señor, era un Mercenario y luego llego a ser Padre Jesuita porque lo bautizaron como tal.



Aquí Rodrigo aprendió que la humildad es la mejor arma para llegar a Dios, porque si la fuerza es la que vale no hay lugar para el amor.

Lamentablemente la película está inmersa en datos reales y que suceden hasta nuestros días, dejamos que las cosas pasen por interés ya sean políticos, sociales, las Misiones eran lugares en la que gente estaba porque tenía ayuda pero la Misión del padre Gabriel donde se enfoca más la película era una misión que su gente no eran

borregos que solo recibían ordenes, eran personas que se amaban, que se respetaban primero a ellos y luego a su prójimo y lo más importante eran felices.

En relación de la película con la conferencia yo he podido sacar algunas conclusiones.

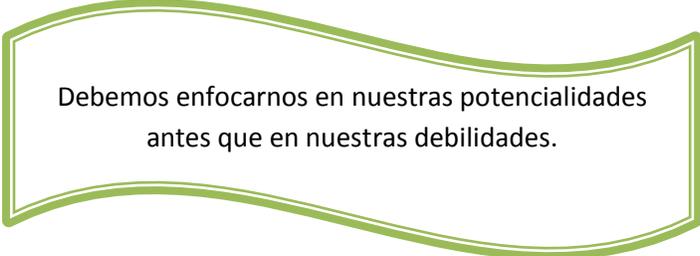
En la conferencia podemos observar a personajes como Superman, AllSuliban, AndreBuchelli, HellenKeler, Victor Frank, entre otros personas que a pesar de sus impedimentos físicos, impedimentos sociales triunfaron en la vida, porque creyeron en ellos en sus prioridades, en sus ideales, jamás se rindieron, y todos incluyéndonos nosotros tuvimos maestros que supieron fomentar y sembrar en nosotros la decisión de escoger el camino correcto.



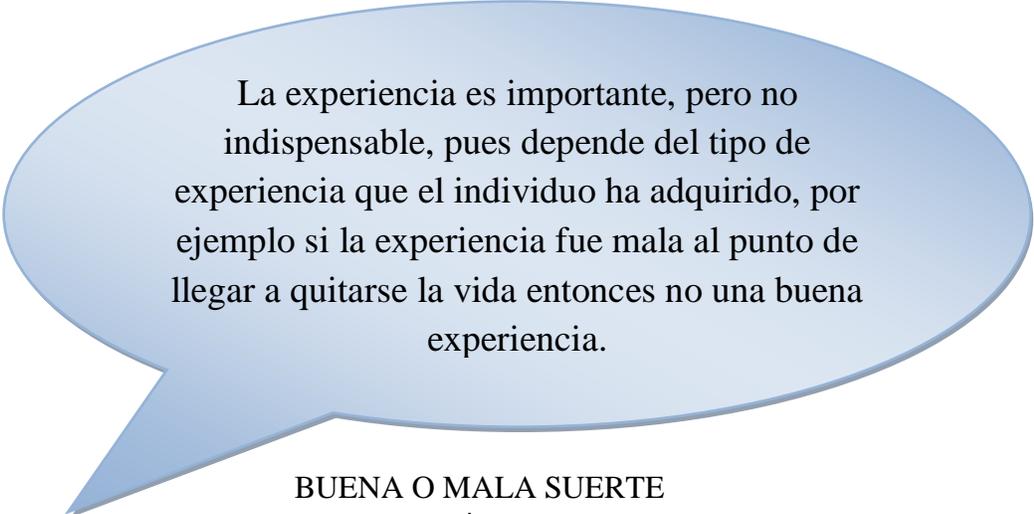
IQ. Coeficiente Intelectual.

EQ. Coeficiente Emocional.

95% de nuestras decisiones son por motivos emocionales.



Debemos enfocarnos en nuestras potencialidades
antes que en nuestras debilidades.



La experiencia es importante, pero no
indispensable, pues depende del tipo de
experiencia que el individuo ha adquirido, por
ejemplo si la experiencia fue mala al punto de
llegar a quitarse la vida entonces no una buena
experiencia.

BUENA O MALA SUERTE

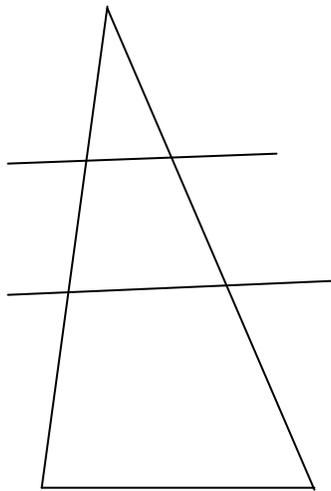


ACONTECIMIENTOS CIRCUNSTANCIALES FUERA DE TU
CONTROL

EL SER HUMANO...

- SERES BIOLÒGICOS
- SERES PSICOLÒGICOS
- SERES ESPIRITUALES

DERECHOS UNIVERSALES



CONCLUSIÓN:

Podemos decir que somos producto de la sociedad, de nuestra familia, del medio en el que nos desarrollamos, no hemos aprendido la lección que Dios nos vino a enseñar, de comprender que somos seres humanos y que jamás debemos hacer daño a nuestro prójimo, ser seres humildes.

Tanto de la película como de la conferencia tenemos como conclusión que somos seres emocionales, que en el 95% por ciento actuamos de acuerdo a impulsos y que en muchas ocasiones nos arrepentimos.

En la película la Misión es la clara vivencia de las injusticias que existe en este mundo, se pudo visualizar las emociones de los actores, basados en hechos reales, la angustia, la impotencia, el coraje, la valentía, la humildad...

TALLER IV
SOCIALIZACIÓN, INTEGRACIÓN Y REVISIÓN DE LOS MANUALES
INSTITUCIONALES

Taller a Desarrollarse en la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos

Número de horas: 10horas

Día: Viernes 25 de enero de 2013

Lugar:Área abierta Nayón EXTREM

Dirección:NayónExtreme Valley

Participantes:Coordinación de Normativa y Protección de la Información:
Dirección de Normativa, Dirección Jurídica, Dirección de Protección de la Información y la Coordinación.

Objetivos:

- Socialización de los Manuales vigentes en la institución.
- Conocernos mejor

Temario:

Revisión y concienciación de los manuales institucionales.

- Reglamento Interno para la Administración del Talento Humano.
- Resolución No.38

Actividades:

- Dinámicas de grupo
- Canopy

Material:

- Libreta de apuntes con la presentación del taller
- Esferográfico azul
- Computador portátil
- Infocus (Proyector de imagen).
- Manuales impresos para cada uno de los participantes.
- Ropa cómoda (deportiva, gorra, bloqueador solar, agua).

Introducción y Desarrollo:

08H00 08H15	Información general y bienvenida
08H15 10H00	Exposición proyectos DINARDAP
10H00 10H30	Receso
10H30 12H00	Presentación y Revisión de Manuales Internos.
12H00 13H30	Presentación de lineamientos institucionales.
13H30 14H30	Almuerzo (preparación de parrillada por el personal asistente).
14H30 15H30	Misión, Visión y objetivos de la institución
15H30 17H00	Alineación y planificación estratégica
17H00	Dinámicas de Taller de Integración:

18H30	<p>1.-Amigo Secreto: Escriba en un papel el nombre de un compañero con el que más se lleve, tenga afinidad, le caiga bien en forma vertical, y forme un acróstico. Entregue la hoja para que se proceda a dar lectura y descubrir que tan importantes somos para las personas que nos rodean.</p> <p>2.-7 Maravillas: forme grupos de 6 personas. Se le entregará una lista de las cosas que deberá obtener en el menor tiempo posible trabajando en equipo.</p> <p>3.- Bailando sobre papel: Haga pareja con el compañero que sea de su gusto, debe haber en total seis parejas, se les entregará una hoja de comercio al ritmo de la música y de acuerdo a las instrucciones el papel tendrá que ir doblándose de manera que, entre menor papel...más reto será para usted y su pareja.</p>
18H30	Despedida, agradecimiento.

6.9. REVISIÓN DE LA EVALUACIÓN

Tabla No. 24:Revisión de la Evaluación

Preguntas Básicas	Explicación:
¿Por qué?	Para cumplir con el objeto de esta investigación y verificar y buscar mecanismos que nos ayuden a medir el nivel de productividad laboral y si este va de acuerdo a su nivel de inteligencia emocional.
¿De qué personas u objetos?	De los Coordinadores, Directores, Asistentes y Choferes.
¿Sobre qué aspecto?	Inteligencia emocional y productividad laboral.
¿Quién?	Miriam del Pilar Rueda González
¿Cuándo?	Último semestre de año 2012
¿Dónde?	Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos agencia Matriz.
¿Qué técnica de recolección?	Encuesta
¿Con qué?	Cuestionario estructurado
¿En qué situación?	De respeto, consideración, profesionalismo, reserva y confidencialidad.

Elaborado por: Miriam Rueda G.

BIBLIOGRAFÍA

- CARUSSO, David. “El directivo emocionalmente inteligente”. Contiene las relaciones y el comportamiento adecuado y inadecuado de un profesional y su relación laboral. EDAF. Chile S.A. Tercera Edición. Marzo 2005.
- GOLEMAN, Daniel. La Práctica de la Inteligencia Emocional. Contiene desarrollo de normas y competencias de la inteligencia emocional. Colección Ensayo. Editorial Kairos.S.A. Barcelona-España. Primera Edición. Enero 1998.
- GONZÁLEZ, María Fernanda. Grupo Norma. Relaciones en Pareja. Historia de Inteligencia Emocional, Vida en Pareja. Bogota 2004.
- LOPEZ DE BERNAL. María Elena. Inteligencia Emocional. Pasos para elevar el potencial infantil. Ediciones Gamma-Tomo I-II-III. ISBN-958-8177-14-6.Colombia. Primero edición 2003. Sexta Reimpresión. Agosto 2005.
- MORRIS, Charles G. Pearson. Introducción a la Psicología. Bases biológicas de la conducta. Contiene los términos de la psicología. Duodécima edición. México. Junio 2005.
- PERSICO, Lucrecia. Técnicas de Aprendizaje. Inteligencia Emocional. Editorial LIBSA c/San Rafael. ISBN-84-662-0642-6.
- Registro Oficial –Administración del Sr. Eco. Rafael Correa Delgado- Presidente de la República del Ecuador- Miércoles 6 de octubre de2010 – Registro Oficial No. 294 II Suplemento.
- SHAPIRO, Lawrence. La Salud Emocional de los Niños. Habla sobre la Depresión, problemas con la alimentación, dificultades en las relaciones, el modo de prevenir todas estas alteraciones, aprendiendo cuáles son los primeros signos de su aparición, de tal modo que podrá neutralizarlos antes de que dañen el niño. Editorial EDAF.España.ISBN.9788441410404.Febrero 2002.

- CORBETT, Thipgen y HERVEY, M. Clerky. Las Tres Caras de Eva. Estos psiquiatras escribieron sobre las tres personalidades de una mujer que fue maltrata desde que era una niña por su madre y desarrollo varias personalidades; fue llevada al Cine por el periodista Alistair Booke-1957-
- GARDNER, Howard. Teoría de las Inteligencias Múltiples, ha revolucionado el mundo de la educación y de la psicología en las postrimerías del siglo XX. En efecto, la sugerente idea de que existen distintas capacidades humanas independientes, desde la inteligencia artificial hasta la que supone el conocimiento de uno mismo. Editorial: PAIDOS IBERICA. ISBN: 9788449305887 PAIDOS IBERICA, 1998.
- CELSO. Antunes Narcea. Estimular las Inteligencias Múltiples, Habla que son, como se manifiestan, como influyen en el desarrollo, como funciona la memoria. ISBN 9788427712997 Editorial NARCEA. ISBN: 9788427712997-1999.
- GARDNER, Howard. Mentas Flexibles, el Arte y la Ciencia de Saber cambiar nuestra opinión y la de los demás. ¿Qué hace falta para inducir el cambio mental?, ¿Por qué es tan misterioso el fenómeno de cambiar la mentalidad que tanto se menciona y se intenta con tanta frecuencia? ISBN 9788449325953. Editorial: PAIDOS IBERICA. ISBN: 9788449325953-2004.

LINKOGRAFÍA:

- Inteligencia Emocional <http://www.inteligencia-emocional.org>.
- Inteligencia Emocional <http://www.eiconsortium.org>
- Historia de la inteligencia emocional <http://www.coachingexito.com/inteligencia-emocional/historia-de-la-inteligencia>
- Inteligencia Emocional <http://monografias.com>
- Historia del Término “Inteligencia Emocional” <http://eq/org/historia.htm>

- Inteligencia Emocional
<http://cerindetec.com/resources/inteligencia+emocional>
- Fichas de emociones <http://aprendelenguadesignos.com/fichas-de-emociones-1/>
- Manejo de conflictos <http://www.monografias.com/trabajos56/conflicto-laboral/conflicto-laboral2.shtml>
- Colaborar en el trabajo <http://www.tonibosch.com/el-psoe-quiere-colaborar-%E2%80%A6-pero-no-quiere-colaborar/>
- <http://psiquis.foroactivo.com/t26-definicion-del-ser-humano>
- http://html.rincondelvago.com/ser-humano_1.html
- <http://feedbacksatisfaccion.wordpress.com/2007/04/18/la-contribucion-del-personal-mot>
- <http://www.inteligenciaemocionalysocial.com/1285/uncategorized/claves-para-el-uso-de-la-inteligencia-social-en-el-trabajo>
- <http://www.ucsj.edu.mx/>.- Universidad del Claustro de Sor Juana
- <http://www.ens.gu.edu.au/ciree/LSE/ws.htm>
- http://www.clubplaneta.com.mx/cocina/dieta_antiestres.htm
- <http://aquemargrassa.net/>
- <http://feedbacksatisfaccion.wordpress.com/2007/04/18/la-contribucion-del-personal-mot>
- www.nlplinks.com
- www.arteducarte.com/-202k
- [www.cuadernosdefilosofia.wordpress.com./las concepciones del ser humano.](http://www.cuadernosdefilosofia.wordpress.com./las-concepciones-del-ser-humano)
- [www.xatakaciencia.com./otros.](http://www.xatakaciencia.com./otros)
- www.josetorres&asociados Dr. José Torres PhD. International Consulting Group.

ANEXOS

ANEXO A: Encuesta personal administrativo y operativo

ENCUESTA PARA DETERMINAR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS FUNCIONARIOS DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO DE DATOS PÚBLICOS

CUESTIONARIO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DIRIGIDO A LOS FUNCIONARIOS Y DIRECTIVOS DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO DE DATOS PÚBLICOS

Área:	
Cargo:	

Le solicitamos absoluta sinceridad en sus respuestas, el éxito de esta investigación depende de su colaboración, por lo que le agradecemos profundamente por brindarnos unos minutos de su tiempo.

Lea detenidamente cada enunciado y marque la alternativas que considera son las apropiadas dentro de la casilla correspondiente.

1. ¿Se molesta o se ofende con facilidad?

<input type="checkbox"/>	SI
<input type="checkbox"/>	NO

2. ¿Suele mantenerse en calma cuando es el blanco de enojo de otros?

<input type="checkbox"/>	SI
<input type="checkbox"/>	NO

3. ¿Cuándo usted se equivoca reconoce su error?

<input type="checkbox"/>	SI
<input type="checkbox"/>	NO

4. ¿Cuándo tiene problemas explota en llanto?

<input type="checkbox"/>	SI
<input type="checkbox"/>	NO

5. ¿Cuándo alguien no le agrada, usted actúa con indiferencia?

	SI
	NO

6. ¿Usted conoce el manual de funciones de la institución?

	SI
	NO

7. ¿Usted cumple con las actividades asignadas a tiempo?

	SI
	NO

8. ¿Ha sido llamado la atención por el retraso de sus tareas?

	SI
	NO

9. ¿Conoce usted todas las actividades que debe cumplir en su puesto de trabajo?

	SI
	NO

10. ¿Considera usted que las decisiones de su jefe inmediato son justas? ¿Por qué?

	SI
	NO

.....

.....

.....

.....

FECHA:

Gracias por su colaboración.

ANEXO B: Glosario Términos

INTELIGENCIA: Facultad intelectual, facultad de conocer, conocimiento, comprensión.

EMOCIONES: Estado de ánimo, caracterizado por una conmoción orgánica consiguiente a impresiones de los sentidos, ideas o recuerdos.

PRODUCTIVIDAD: Capacidad o grado de producción por unidad de trabajo.

SENTIMIENTOS: El sentimiento es el resultado de las emociones.

CONCIENCIA: Propiedad del espíritu humano de reconocerse en sus atributos esenciales y en todas las modificaciones que en si mismo experimenta.

ESTRÉS: Situación de un individuo vivo o de algunos de sus órganos o aparatos que por exigir de ellos un rendimiento muy superior al normal los pone en riesgo próximo de enfermar.

PERFIL: Aspecto peculiar o llamativo con que una cosa se presenta ante la vista o la mente.

TANGIBLE: Que puede tocarse.

MEDIBLE: Que puede medirse.

EVOLUCIÓN: Desarrollo de las cosas o de los organismos por medio del cual pasan gradualmente de un estado a otro.

SENSIBILIZAR: Hacer sensible. Que siente física o moralmente.

TALLERES: Lugar donde trabajan obreros, artistas, otros.

LINEAMIENTOS: Es una tendencia, una dirección o un rasgo característico de algo.

AUTORITARISMO: Sistema fundado en la sumisión incondicional a la autoridad.

MOTIVACIÓN: Estímulo que anima a una persona a mostrar interés por una cosa determinada.

CALIDEZ: Afectividad, cariño, cordialidad.

PRODUCCIÓN: Fabricación o elaboración de un producto.

GENÉTICO: Relativo a los genes.

CUESTIONARIO: Lista de cuestiones o preguntas.

ESTRATEGIAS: Conjunto de reglas que aseguran una decisión optima en cada momento.

TAREAS: Trabajo que debe hacerse en tiempo limitado.

CONVENIO: Acuerdo entre dos o más grupos sociales o instituciones por el que ambas partes aceptan una serie de condiciones y derechos.

RECIPROCIDAD: Correspondencia mutua de una persona o cosa con otra.

CONTROL: Dirección o dominio de una organización o sistema.

ANEXO C: Fotografías





ANEXO D: Convenio Institucional



DIRECCIÓN NACIONAL DE
REGISTRO DE DATOS PÚBLICOS

CONVENIO DE CONFIDENCIALIDAD USO DE LA INFORMACIÓN Y NOMBRE DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO DE DATOS PÚBLICOS

Comparecen a la celebración del presente Convenio, por una parte el señor doctor Willians Eduardo Saud Reich, Director Nacional de Registro de Datos Públicos debidamente designado por el señor Ministro de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, mediante Acuerdo Ministerial No. 0126, de fecha 28 de febrero de 2011, a quien en adelante se le denominará la **ENTIDAD**; y por otra parte, la señora Miriam Rueda González con cédula No. 171098383-2, Asistente de la Coordinación de Normativa y Protección a la Información, a quien en adelante se le denominará **SERVIDORA**, quienes de manera libre y voluntaria convienen en suscribir el presente Convenio de Confidencialidad y Uso de la Información y Nombre de la DINARDAP, que se regulará al tenor de las siguientes cláusulas:

PRIMERA: ANTECEDENTES

El artículo 27 de la Constitución de la República establece que: *"La educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respeto a los derechos humanos, (...) estimulará el sentido crítico, el arte y la cultura física, la iniciativa individual y comunitaria, y el desarrollo de competencias y capacidades para crear y trabajar"*.

El artículo 350 de la misma Carta Magna instituye que: *"El Sistema de Educación Superior tiene como finalidad la formación académica y profesional con visión científica y humanista; la investigación científica y tecnológica; la innovación, promoción, desarrollo y difusión de los saberes y las culturas; la construcción de soluciones para los problemas del país, en relación con los objetivos del régimen de desarrollo"*.

El literal C del artículo 5 de la Ley Orgánica de Educación Superior determina: *"Son derechos de las y los estudiantes los siguientes: (...) c) Contar y acceder a los medios y recursos adecuados para su formación superior; garantizados por la Constitución"*.

Mediante la Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos publicada en el Registro Oficial No. 162 de 31 de marzo de 2010, se crea la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos, como organismo de derecho público, con personería jurídica, autonomía administrativa, técnica, operativa, financiera y presupuestaria, adscrita al Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información.

Mediante Acuerdo Ministerial No. 0126 de 28 de febrero de 2011, el señor Ministro de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información designó al señor doctor Willians Eduardo Saud Reich como Director Nacional de Registro de Datos Públicos.

Página 1 de 3

SEGUNDA: OBJETO DEL CONVENIO

En virtud de los antecedentes expuestos y fundamentación en las disposiciones legales determinadas en la cláusula anterior y ante solicitud expresa de la SERVIDORA, quien se encuentra desarrollando su tema de tesis en la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato, por lo que a fin de obtener el título superior respectivo, solicita formalmente poder canalizar su investigación en el tema de: *"La inteligencia emocional y su incidencia en la productividad laboral"* cuyo objetivo es enfocar la misma en la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos durante el último trimestre del año 2012.

La labor académico investigativa se llevará a cabo en la sede Matriz de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos en la Ciudad de Quito y la investigación se circunscribirá en el aporte y realización de encuestas al ciento por ciento de servidores de la Institución, para lo cual se procederá conforme al artículo 6 del Estatuto de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos esto es: funcionarios y servidores de las distintas Coordinaciones, Direcciones, asistentes administrativas y señores conductores de la DINARDAP.

En ese sentido la SERVIDORA conviene y se compromete en utilizar toda la información que obtenga para los fines académicos determinados. El uso del nombre de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos- DINARDAP se autoriza estrictamente para los objetivos plena y exclusivamente determinados, así como la divulgación con otros fines vulneraría los derechos humanos, constitucionales y personalísimos de cada uno de los servidores.

De la misma forma, por el presente instrumento la SERVIDORA se compromete en entregar los resultados obtenidos producto de su investigación a la Institución a través de las máximas Autoridades para los fines que se consideren pertinentes.

TERCERA: TIEMPO ESTABLECIDO DEL CONVENIO

Este Convenio de Confidencialidad, Uso de la Información y Nombre de la DINARDAP, comienza con la firma de este documento y subsistirá por el tiempo que la SERVIDORA requiera hasta la fecha de presentación de su trabajo investigativo de tesis y concurrente entrega de los resultados obtenidos a la DINARDAP.

CUARTA: CONFIDENCIALIDAD

LA SERVIDORA cumplirá con las medidas de seguridad que tome la ENTIDAD para proteger la confidencialidad de cualquier información reservada o secreta de la Institución.

Todo servidor o servidora, sea éste de Coordinación, Dirección o área de la DINARDAP deberá prestar su consentimiento expreso a fin de coadyuvar dentro de los fines investigativos de la SERVIDORA.

De requerirse el uso del logotipo de la Institución se estará al texto íntegro de la Resolución No. 13 "Norma Para Uso y Manejo De Logotipos Creados Por la DINARDAP", publicada en el Registro Oficial 821 de 31 de octubre de 2012.

QUINTA: SANCIONES POR VIOLAR EL CONVENIO DE CONFIDENCIALIDAD

La SERVIDORA reconoce que una condición de esta relación consiste específicamente en que no usará o mal utilizará cualquier información confidencial sin la autorización escrita de la ENTIDAD.

La SERVIDORA queda sometida a la Constitución de la República del Ecuador, a las Leyes y reglamentos pertinentes a la materia, principalmente, queda advertido de las sanciones administrativas, civiles, penales que para estos casos establece la legislación ecuatoriana.

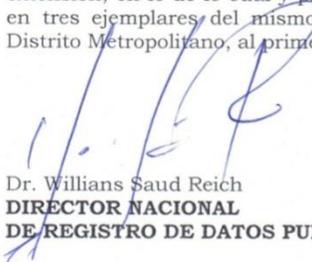
El incumplimiento o violación de cualquiera de las obligaciones aquí contraídas por la servidora implicarán la terminación de la relación laboral sin responsabilidad para la ENTIDAD, en virtud de considerarse faltas graves de probidad y lealtad.

SEXTA: DERECHOS DE TESIS

Toda la Información o material, creado, concebido o descubierto por el servidor en el que se refiera directamente a la DINARDAP, deberá ser autorizada su divulgación o publicación estrictamente para fines académicos, una vez verificado no vulnera reserva constitucional o institucional alguna.

SÉPTIMA: ACEPTACIÓN

Las partes aceptan el contenido de todas y cada una de las cláusulas del presente convenio y en consecuencia se comprometen a cumplirlas en toda su extensión, en fe de lo cual y para los fines legales correspondientes, lo firman en tres ejemplares del mismo tenor y efecto, dado en la ciudad de Quito, Distrito Metropolitano, al primer día del mes de noviembre de 2012.


Dr. Williams Saud Reich
**DIRECTOR NACIONAL
DE REGISTRO DE DATOS PÚBLICOS**


Sra. Miriam Rueda G
**SERVIDORA
C.C. 171098383-2**