

UCUENCA

Universidad de Cuenca

Facultad de Psicología

Carrera de Psicología

Inteligencia emocional y autoeficacia en trabajadores de la empresa Practi-car de la ciudad de Cuenca, en el período 2022-2023


Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Licenciada en Psicología

Autor:

Denisse Micaela Romero Cisneros

Director:

Javier Alejandro Ávila Larrea

ORCID:  0000-0002-4056-4316

Cuenca, Ecuador

2024-02-28

Resumen

La inteligencia emocional es la capacidad de reconocer propias y ajenas emociones, mientras, que la autoeficacia son creencias en las capacidades de una persona para organizar y ejecutar los recursos de acción necesarios para producir logros determinados, por ende, la inteligencia emocional y la autoeficacia se muestran como predictores del trabajo en equipo. Por lo tanto, esta investigación plantea como objetivo describir los niveles de inteligencia emocional y autoeficacia general de los trabajadores de la empresa Practicar según sus variables sociodemográficas. A su vez, identificar la inteligencia emocional según sus dimensiones y la autoeficacia general percibida de los empleados. La investigación se desarrolló con un enfoque cuantitativo, de diseño tipo no experimental de corte transversal. Se emplearon dos instrumentos: Escala de Inteligencia Emocional (WLEIS-S) con un alfa de Cronbach .83 hasta 0.90 y la Escala de Autoeficacia General en la versión española Bähler, Schwarzer y Jerusalem con un alfa de Cronbach entre 0.79 y 0.93. La muestra fue de 61 empleados conformados por 40 hombres y 21 mujeres de diferentes sucursales. Los resultados obtenidos revelan que, los participantes obtuvieron valor alto en la dimensión asimilación emocional ($M=6.3$; $DT= 0.8$) en comparación de la dimensión percepción interpersonal ($M=5.5$; $DT=1.0$). También, presentan en promedio un valor alto de IE. Además, presentan una media con valor alto respecto a la autoeficacia ($M=35.5$; $DT= 3.3$). Se recomienda, realizar más investigaciones sobre IE y autoeficacia en el contexto laboral a nivel nacional e internacional.

Palabras clave: competencia emocional, rendimiento laboral, trabajo en equipo, colaborador



El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Cuenca ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por la propiedad intelectual y los derechos de autor.

Repositorio Institucional: <https://dspace.ucuenca.edu.ec/>

Abstract

Emotional intelligence is the ability to recognize one's own and others' emotions, while self-efficacy are beliefs in a person's abilities to organize and execute the action resources necessary to produce certain achievements, therefore, emotional intelligence and self-efficacy are shown as predictors of teamwork. Therefore, this research aims to describe the levels of emotional intelligence and general self-efficacy of the workers of the Practicar company according to their sociodemographic variables. In turn, identify emotional intelligence according to its dimensions and the general perceived self-efficacy of employees. The research was developed with a quantitative approach, with a cross-sectional, non-experimental design. Two instruments were used: Emotional Intelligence Scale (WLEIS-S) with a Cronbach's alpha .83 to 0.90 and the General Self-Efficacy Scale in the Spanish version Bähler, Schwarzer and Jerusalem with a Cronbach's alpha between 0.79 and 0.93. The sample was 61 employees made up of 40 men and 21 women from different branches. The results obtained reveal that the participants obtained a high value in the emotional assimilation dimension (M=6.3; SD= 0.8) compared to the interpersonal perception dimension (M=5.5; SD=1.0). Also, they present on average a high EI value. Furthermore, they have a high mean value regarding self-efficacy (M=35.5; SD= 3.3). It is recommended to conduct more research on EI and self-efficacy in the work context at a national and international level.

Keywords: emotional competence, job performance, teamwork, collaborator



The content of this work corresponds to the right of expression of the authors and does not compromise the institutional thinking of the University of Cuenca, nor does it release its responsibility before third parties. The authors assume responsibility for the intellectual property and copyrights.

Institutional Repository: <https://dspace.ucuenca.edu.ec/>

Índice de contenido

Resumen	2
Abstract	3
Fundamentación teórica	7
Proceso metodológico	15
Enfoque y Alcance de Investigación	15
Participantes	15
Instrumentos	16
Procedimiento de la Investigación	17
Procesamiento de Datos	17
Aspectos éticos	18
Presentación y análisis de resultados	19
Inteligencia emocional de los trabajadores según sus dimensiones	19
Autoeficacia general percibida de los trabajadores	20
Niveles de inteligencia emocional y autoeficacia en función de variables sociodemográficas	22
Niveles de inteligencia emocional en función de la edad	22
Autoeficacia general percibida en función de la edad	23
Niveles de inteligencia emocional en función del sexo	24
Autoeficacia general percibida en función del sexo	25
Niveles de inteligencia emocional en función de la ciudad	26
Autoeficacia general percibida en función de la ciudad	27
Conclusiones	28
Recomendaciones	29
Referencias bibliográficas	30
Anexos	35

Índice de tablas

Tabla 1. Modelo revisado de inteligencia emocional	9
Tabla 2. Características de los participantes	16
Tabla 3. Inteligencia emocional según sus dimensiones	19
Tabla 4. Autoeficacia general de los trabajadores	21
Tabla 5. Autoeficacia general percibida en función de la edad	23
Tabla 6. Autoeficacia general percibida en función del sexo	25
Tabla 7. Autoeficacia general percibida en función de la ciudad	27

Índice de figuras

Figura 1. Niveles de inteligencia emocional en función de la edad	22
Figura 2. Niveles de inteligencia emocional en función del sexo	24
Figura 3. Niveles de inteligencia emocional en función de la ciudad	26

Fundamentación teórica

Como punto de partida y desde una perspectiva filosófica se encuentra, en la antigua Grecia, grandes personajes como Aristóteles, Platón, entre otros eruditos, estudian la mente y las emociones por separado, con el fin de conocer y encontrar una explicación del funcionamiento de estos aspectos en la mente de las personas, sin embargo, llegan a la conclusión de que las emociones son lo más básico de los seres humanos. Luego de estos estudios de corte emocional, se llega hasta los años 90 del siglo XX como un tema de relevancia el estudio de la inteligencia emocional (IE) (Zusne, 1975; Navarro, 2011).

La IE es un término acuñado por Salovey y Mayer (1990) de la Universidad de Yale a partir de los lineamientos de Gardner en su teoría de las inteligencias múltiples. No obstante, este concepto no es nuevo tiene su origen en la “Ley del efecto” la cual es antecesora de lo que se conoce como IE formulada por Thorndike en 1988 (Trujillo y Rivas, 2005).

Corresponde a Daniel Goleman (1995), redactor científico del New York Times, el mérito de difundir el concepto a través de su obra La inteligencia emocional porque es más importante que el Cociente Intelectual. Trabajó sobre este tema, teniendo gran impacto en la sociedad, siendo este término introducido y acogido en diversos ámbitos, incluso en el mundo laboral (Guevara, 2011).

Salovey y Mayer (1990) argumentan que la IE es la “capacidad para supervisar los sentimientos y las emociones de uno mismo y de los demás, de discriminar entre ellos y de usar esta información para la orientación de la acción y el pensamiento propio” (p.189).

Dentro de esta línea de autores, Goleman (1995), manifiesta que:

La IE es una forma de interactuar con el mundo que toma muy en cuenta los sentimientos y engloba habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía y la agilidad mental, entre otras. Estas variables configuran rasgos del carácter como la autodisciplina, la compasión o el altruismo, que resultan indispensables para una buena y creativa adaptación social (p. 21).

Bar-On (1997) presentó un modelo donde describe básicamente la inteligencia emocional como el conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales que determinan la capacidad de alcanzar el éxito al afrontar las demandas y las presiones del entorno; dividió las 15 capacidades clave en 5 grandes grupos: intrapersonales, interpersonales, adaptación, las estrategias de manejo del estrés, y los factores motivacionales ligados al estado de ánimo.

Por otro lado, los autores Wong y Law (2002) señalan que la IE es:

La capacidad de predecir aspectos personales y sociales de la IE es consecuencia inmediata de su definición como un conjunto de habilidades intrapersonales e interpersonales. Por tanto, en último término, la satisfacción en la vida estará correlacionada con el nivel de IE (p.258).

Finalmente, Gardner (2003), incluye la inteligencia personal en su obra fundamental en la teoría de las inteligencias múltiples; según este autor, la inteligencia personal está compuesta por la inteligencia intrapersonal, referida al conocimiento de los aspectos internos de una persona, y por la inteligencia interpersonal, basada en la capacidad básica para notar las distinciones entre otros, en particular, el contraste en sus estados de ánimo, temperamentos, motivaciones e intenciones.

Con respecto a los modelos de IE que existen, se explica que, los modelos puros, está comprendido por las habilidades emocionales que se refieren a la capacidad de comprender, expresar y regular las emociones propias, así como la capacidad de comprender y responder a las emociones de los demás y los modelos mixtos, conforman una mezcla de aptitudes, comportamiento y ciertos rasgos de personalidad que se refiere a la capacidad de aplicar estas habilidades de manera efectiva en situaciones reales y lograr resultados positivos (Lizeoa, 2007).

El modelo a abordar será, el modelo de las 4 fases de Salovey y Mayer. Este modelo se considera un modelo puro y se conforma desde una perspectiva cognitiva, consideran que la percepción y regulación emocional de cada persona se realiza de forma personal y de forma social, por lo que proponen 3 procesos: el primero es sobre la evaluación y expresión de emociones, el segundo es la regulación de las emociones y por último el de la emoción para la adaptación (Aguilar, 2022).

En 1997, Mayer y Salovey reorganizan la IE en 4 ramas (percepción, facilitación, comprensión y regulación) y se enfatiza en las habilidades cognitivas implícitas en la conducta emocionalmente inteligente. En la tabla 1 se presenta un esquema adaptado con las cuatro ramas del modelo y sus diferentes dimensiones.

Tabla 1

Modelo revisado de IE (Mayer y Salovey, 1997)

Modelo de Inteligencia Emocional	
Cuatro habilidades	Breve descripción
Percepción emocional	Es la habilidad para identificar y reconocer tanto los propios sentimientos como los de aquellos que te rodean.
Asimilación emocional	Implica la habilidad para tener en cuenta los sentimientos cuando razonamos o solucionamos problemas.
Comprensión emocional	Implica la habilidad para desglosar el amplio y complejo repertorio de señales emocionales, etiquetar las emociones y reconocer en qué categorías se agrupan los sentimientos.
Regulación emocional	Es la habilidad más compleja de la IE. Esta dimensión incluiría la capacidad para estar abierto a los sentimientos, tanto positivos como negativos, y reflexionar sobre los mismo para descartar o aprovechar la información que los acompaña en función de su utilidad.

Nota. En la figura 1 se presenta un esquema adaptado de “La inteligencia emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey” por Fernández-Berrocal y Extremera (2005).

Entrando en el terreno de las organizaciones, se considera que: “Cuando las personas tienen un adecuado desarrollo en todos los elementos que conforman la habilidad emocional, generalmente se destacan en su desempeño profesional” (Jericó, 2001, p. 61 como se citó en Villa, 2013).

Actualmente, las organizaciones se hallan en una constante necesidad de mejorar y sobresaltar su desempeño laboral con el único fin de alcanzar una alta competencia en el mercado, la rápida evolución y los cambios que se presentan en la sociedad generados por el desarrollo de la tecnología y los métodos de enseñanza-aprendizaje, el ambiente laboral se ha modificado y transformado las estructuras emocionales de las personas que prestan sus servicios en empresas u organizaciones, con la finalidad de aumentar su productividad (Carmona et al., 2015).

Como mencionan Danvila y Sastre (2010), las emociones de los trabajadores influyen sobre el rendimiento de su trabajo. Las personas con altos niveles de IE son capaces de enfrentar eficazmente los problemas y presiones que surjan, por tal razón se relacionan directamente con el desarrollo y fortalecimiento de capacidad que permitan orientar la acción, así como definir comportamientos en el puesto de trabajo (Cali et al., 2015; Álvarez-Ramírez et., 2017; Jacinto, 2017; Alva y Chávez, 2019).

Sin embargo, algunas emociones como la tristeza y la melancolía pueden ser vistas como perjudiciales para el correcto desempeño de las personas (Abarca et al., 2021). Como lo menciona Villa (2013), las personas menos exitosas generalmente poseen un bajo coeficiente emocional y enfrentan algunas dificultades como aislamiento social, ansiedad y depresión las cuales no les permite lograr un adecuado desempeño laboral.

Por lo señalado, Goleman (1998), menciona que el equipo directivo, tendrá que determinar si sus funcionarios promueven o desalientan este tipo de competencias. Los colaboradores que manejen adecuadamente sus emociones propias y la de los demás la organización será más eficaz y productiva (Giménez y Morales, 2019; Goleman, 1998). De ese modo conseguirán sacar el máximo partido a la inteligencia grupal, dado que el manejo de IE por parte del personal interno, sí influye en la optimización del servicio y atención al cliente externo (Naranjo, 2015).

Por lo tanto, las empresas deben centrarse en la búsqueda de profesionales que tengan la capacidad de identificar, gestionar y controlar sus propias emociones y las de los demás, con el fin de cumplir con sus actividades por medio del trabajo en equipo, siendo factores claves en los colaboradores que conforman parte de la empresa (Universidad Internacional de La Rioja, 2020).

Por otra parte, Bandura (1997) fue uno de los primeros, precedido por Rotter (1996), en definir lo que era la autoeficacia a través de su Teoría de la Reciprocidad Social o Determinismo Recíproco. Esta teoría asume que el sujeto es un agente activo que es capaz de modificar el entorno en el que se desarrolla mediante sus acciones, que se determinan por sus habilidades y capacidades (Giménez y Morales, 2019).

Un elemento de gran importancia en la teoría social cognitiva es el concepto de autoeficacia, que según Bandura (1997), está relacionado a las creencias presentadas por las personas sobre sus capacidades para planear y ejecutar ciertos comportamientos, dirigidos a lograr determinados objetivos, es decir, es la convicción que los individuos tienen sobre sus capacidades de ejecutar de forma eficaz determinadas tareas.

Bandura et al. (2008) afirman que las creencias de autoeficacia son creadas con base en cuatro fuentes principales. La primera, experiencia de dominio, por medio de experiencia vicaria, como resultado de persuasiones sociales y de acuerdo con estados somáticos y

emocionales. Es decir, a medida que el sujeto ejecuta tareas, los resultados obtenidos son interpretados y, siendo concebidos como positivos, hay una tendencia a aumentar la autoeficacia, la segunda, la experiencia vicaria, y está relacionada con la observación de los individuos hacia otras personas que ejecutan determinadas tareas, la tercera fuente de creación de autoeficacia es la persuasión social, la cual se refiere a la forma como el individuo se percibe eficaz a partir de la comunicación con otras personas y, la cuarta fuente son los estados somáticos y emocionales, que se refieren a lo que se puede prever en término de autoeficacia para la realización de determinadas tareas (Cardoso et al., 2017).

Otro elemento importante de la teoría es la eficacia, se refiere a las creencias y sentimientos provocados internamente en torno a posibilidades de actuación externa, por lo tanto, ambas posibilidades se influyen mutuamente (Velásquez Fernández, 2009).

La autoeficacia se muestra como factor relevante de la percepción del individuo en planear y ejecutar determinadas tareas (Bandura, 1986). Este constructo se muestra relevante también en el contexto laboral, principalmente en lo que se refiere a posibles indicadores de motivación y participación en el trabajo (Cardoso et al., 2017).

Por lo tanto, es importante conocer la autoeficacia que tienen los empleados en las organizaciones, porque con una adecuada autoeficacia los empleados pueden desarrollar sus cualidades y potencias, formando una organización saludable (Gallego, 2019; Tejedor, 2010).

Para entender, que es una organización saludable obliga a conocer la definición de la OMS (2010) de lo que es un entorno laboral saludable.

“Un entorno de trabajo saludable es aquel en el que los trabajadores y jefes colaboran en un proceso de mejora continua para promover y proteger la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores y la sustentabilidad del ambiente de trabajo” (p.15).

Bandura (1986, 1994, 1997), Bandura et al., (2001) y Pajares (1997, 2002) corroboraron que los individuos que poseen una alta percepción de eficacia para determinadas situaciones tienden a colocarse metas desafiantes y se esfuerzan para alcanzar los objetivos con menos estrés y, las personas que presentan baja percepción de eficacia generalmente poseen dudas en relación con sus propias habilidades, y tienden a desistir o reducir el esfuerzo cuando necesitan realizar una actividad para la cual no se sienten preparados.

Asimismo, Sweetman y Luthans (2010) resaltan que las creencias de autoeficacia para la ejecución de actividades laborales son consideradas importantes indicadores de compromiso con el trabajo. También, consideran que individuos que se consideran capaces para realizar tareas laborales tienden a ser más optimistas y resilientes presentando resultados positivos relacionados con el trabajo.

Halbesleben (2010) presentó una correlación entre autoeficacia de magnitud moderada, positiva y estadísticamente significativa con el constructo autoeficacia en el trabajo. Y se destaca que la autoeficacia en el trabajo está relacionada positivamente a la percepción de compromiso por parte de los trabajadores (Xanthopoulou et al., 2007).

Tejedor (2010) afirma que las personas que muestran alta autoeficacia no sólo están mejor preparadas para que hacer frente a las amenazas o demandas del ambiente laboral, sino también son más capaces de promocionar profesionalmente y generar recursos disponibles, como, por ejemplo; apoyo social, una herramienta útil para sobrevivir eficazmente en una sociedad como la actual.

Por lo tanto, las creencias de autoeficacia pueden influir en el desempeño, persistencia y motivación de las personas para la realización de determinadas tareas, siendo que cuanto mayor es su percepción, mayor tiende a ser la creencia de satisfacción de las necesidades referentes a diversas áreas de actuación del individuo ejemplo; contexto laboral, educacional entre otros (Bandura et al., 2001; Ruiz de Varilla, 2017; Rojas,2014).

En el ambiente laboral la IE es una destreza que permite desarrollar ideas creativas y dar solución a problemas desde un punto de vista diferente a lo acostumbrado, es decir, la IE no se limita solo al mayor rendimiento obtenido, sino que podría percibirse que su influencia se extienda a la satisfacción de las personas en su trabajo, y a una mejor propensión al cambio y al fortalecimiento del compromiso con la organización (Carmona et., 2015).

Asimismo, la autoeficacia en el ambiente laboral se relaciona con el esfuerzo que las personas emplean al enfrentarse a los obstáculos y a las experiencias adversas, las personas que se sienten inseguros de sus capacidades aminoran sus esfuerzos o los abandonan por completo cuando se enfrentan a las dificultades, mientras las personas que se sienten seguros de sus capacidades desarrollan esfuerzos más intensos para poder dominar cualquier desafío (Quijano y Navarro, 2012).

La IE y la autoeficacia son variables que influyen en el desempeño de las personas en su lugar de trabajo, es por eso que se sugiere a las empresas tomar en cuenta la parte emocional de sus colaboradores ya que depende de los empleados el fracaso o éxito de la empresa. La investigación se centra en analizar en los trabajadores de la empresa Practicar, la IE y la autoeficacia para determinar los niveles de las variables y establecer el éxito o fracaso de la empresa.

Actualmente, se identificó escasas investigaciones sobre la IE y autoeficacia en empresas privadas en el contexto ecuatoriano. Considerando las pocas investigaciones, se sugiere realizar un estudio de inteligencia emocional y autoeficacia de manera cuantitativa, mediante esta investigación se pretende beneficiar a futuras investigaciones y a que exista un adecuado desempeño de las empresas y también de las personas en su lugar de trabajo.

De igual manera, se pretende beneficiar a las organizaciones; por un lado, a enfocarse y desempeñar el bienestar del personal para que exista éxito en el desempeño de las organizaciones y, por otro lado, considerar la capacidad de reconocer los sentimientos en sí mismo y en otros, siendo hábil para gerenciarlos al trabajar con otros (Goleman, 1995).

La población beneficiada será los trabajadores de la empresa que se aplicará y desarrollará este estudio. También podría aportar a otras empresas que deseen considerar la IE y autoeficacia de sus colaboradores. Así, se fomentará e incrementará las oportunidades y condiciones laborales impulsando el sistema económico tanto nacional como internacional, garantizando las finanzas de manera sostenible y transparente (Plan Nacional de Desarrollo, 2022).

Actualmente, las empresas necesitan empleados que sean capaces y estén dispuestos a intervenir psicológicamente en sus puestos; las políticas de salud ocupacional y de Dirección de los Recursos Humanos deben estar sincronizadas tanto como sea posible. Las organizaciones están cambiando en una dirección que se basa más y más en el conocimiento psicológico y la experiencia de las personas en sus propias carreras laborales. Además, las empresas esperan que sus empleados sean proactivos y muestren iniciativa personal, que colaboren con los demás, y que tomen responsabilidades en el propio desarrollo de carrera, y que se comprometan con la excelencia en el desempeño (Salanova y Schaufeli, 2009).

En este sentido, cobra importancia la aparición de emociones las cuales pueden repercutir de manera negativa en el desempeño laboral, por lo que es importante considerar la capacidad de reconocer los sentimientos en sí mismo y en otras personas, siendo hábil para gerenciarlos al trabajar con otros (Goleman, 1995).

Por lo tanto, la IE y la autoeficacia son determinantes fundamentales para el desempeño idóneo de los trabajadores dentro de la empresa, porque se relacionan directamente con actitudes y conductas. Según Liébana et al. (2012), para que las empresas prosperen y sobrevivan se requiere una sustancial participación psicológica que pone a prueba las competencias psicosociales del trabajador.

Así mismo, García et al. (2007) afirman que la IE se muestra como un predictor del trabajo en equipo y lo mismo ocurre con la autoeficacia. Esto indica que las personas que se perciben más eficaces sienten una menor preferencia por el trabajo en equipo, aunque este efecto desaparece cuando utilizamos la inteligencia emocional y no la estabilidad emocional como predictores.

Finalmente, se ha destacado la importancia de la IE y la autoeficacia, no solo en directivos, sino en todo el personal que forma parte de la empresa Practicar, ya que están estrechamente relacionados con el éxito personal como profesional, además de permitirles un desarrollo personal y definir el éxito o fracaso de la organización.

Mediante esta investigación nos hacemos la pregunta: ¿Cuáles son los niveles de inteligencia emocional y autoeficacia en los trabajadores de la empresa Practicar de la Ciudad de Cuenca?

El objetivo general que se planteó para la investigación fue describir los niveles de inteligencia emocional y autoeficacia general según sus variables sociodemográficas edad, sexo y provincia. Como objetivos específicos; describir la inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa Practicar según sus dimensiones de percepción intrapersonal, percepción interpersonal, asimilación emocional, regulación emocional y, describir la autoeficacia general de los trabajadores de la empresa Practicar.

Proceso Metodológico

Enfoque y alcance de investigación

La investigación se desarrolló con un enfoque cuantitativo, es decir, que se caracteriza por ser un proceso estructurado, organizado, secuencial y sistemático. Además, se utilizaron dos instrumentos estandarizados para el levantamiento de los datos y se aplicaron técnicas estadísticas para la obtención de los resultados. El estudio se ajustó a un diseño de tipo no experimental de corte transversal, porque la recolección de datos se realizó en tan solo un periodo de tiempo determinado, en donde se describieron las variables y se analizaron con resultados para ese momento único. Asimismo, se estableció un alcance descriptivo, debido a que se busca especificar características principales del fenómeno investigado (Hernández et al., 2014).

Participantes

La población estuvo conformada por 100 empleados de la empresa Escuela de Conducción Practicar, ubicada en Cuenca, provincia del Azuay, Ecuador. Esta institución es una escuela que cuenta con personal para atención administrativa, para clases de conducción y para clases psicopedagógicas de señales de tránsito. Del total de la población, finalmente participaron 61 personas, puesto que 39 no desearon participar del estudio. Es necesario resaltar que el estudio no realizó un diseño muestral, ya que se decidió trabajar con toda la población de interés.

El criterio de inclusión fue trabajar con personas que formen parte de la empresa. El criterio de exclusión fue las personas con algún tipo de discapacidad o que estaban por salir de la empresa. La edad de los participantes estuvo entre 20 y 70 años con una media de 29 años ($DE=5.66$); 35 varones casados que han aprobado la educación secundaria y 25 mujeres solteras que han aprobado el bachillerato.

La tabla 2 muestra características de los participantes en la cual se puede observar que 44 participantes residen en Cuenca y, 7 residen en Macas.

Tabla 2*Características de los participantes (N=61)*

Variables Sociodemográficas	Frecuencia (n=61)
Características	
Sexo	
Hombre	40
Mujer	21
Edad	
20-30 adolescentes	34
40-50 adultos	25
60-70 adulto mayor	2
Lugar de residencia	
Cuenca	44
Azogues	10
Macas	7

Nota. Elaboración propia**Instrumentos**

Para describir la inteligencia emocional, se empleó la escala de Inteligencia Emocional (WLEIS-S) en la versión al castellano realizada por Extremera et al. (2019). Es una escala compuesta por 16 ítems con una escala tipo Likert de 7 puntos y evalúa el nivel de inteligencia emocional percibido, a través de las siguientes dimensiones: 1) evaluación de las propias emociones; 2) evaluación de las emociones de los demás o percepción interpersonal; 3) uso de las emociones o asimilación y 4) regulación de las emociones. Este instrumento también permite obtener una puntuación total de IE. El valor máximo a obtener es 112 puntos, y el puntaje mínimo 16 puntos. El puntaje de cada dimensión se obtiene con una suma de los ítems correspondientes y se divide para su número de ítems (4), y para obtener el puntaje total de IE este es resultado de un promedio, es decir, la suma de todos los ítems de la escala y de su división para el número de ítems (16). Por un lado, los autores en el estudio original refieren que los índices de consistencia interna son desde .83 hasta .90; por otro lado, la consistencia interna informada de cada una de las dimensiones es: .87, .90, .84 y .83 (Wong y Law, 2002) (Anexo A).

Adicionalmente, producto del trabajo de Extremera et al. (2019) debido a la validación correspondiente del instrumento del WLEIS-s, se construyeron umbrales (tablas normativas) para la obtención de las siguientes categorías: muy bajo, bajo, medio bajo, medio alto, alto y muy alto; estas categorías se construyeron en función de los percentiles del estudio señalado.

Estas categorías se toman de referencia para la obtención de resultados para las variables sexo, ciudad y edad (Anexo B).

Por otro lado, para la medición de la autoeficacia de los empleados se empleó la escala de autoeficacia general Baessler y Schwarzer en la versión española. La escala consta de 10 ítems con formatos de respuesta de escala tipo Likert de 4 rangos, de la siguiente manera; 1= Incorrecto, 2= Apenas Cierto, 3= Más bien cierto, 4= Cierto. En esta escala, el punto más alto, demuestra el nivel más alto de autoeficacia percibida, mientras, el punto más bajo, refleja un bajo nivel de autoeficacia. El valor máximo a obtener es de 40 puntos, y el puntaje mínimo es 10. La escala ha mostrado una consistencia interna considerable entre 0.79 y 0.93 (Sanjuán et al., 2000) (Anexo A).

Además, se elaboró una ficha sociodemográfica para explorar variables sociodemográficas como: edad, sexo, ciudad, provincia, estado civil, instrucción, ocupación, de los empleados de la empresa Practicar (Anexo A).

Procedimiento de la Investigación

En primer lugar, se realizaron las gestiones respectivas para desarrollar la investigación en la empresa de estudio. Se entregó un oficio al gerente de la Escuela de Conducción Practicar, para obtener la autorización para la aplicación de los instrumentos de estudio a los empleados. Luego, se procedió a la revisión de los horarios del personal que quisieron participar del estudio con el fin de organizar el cronograma de aplicación de los instrumentos. Posterior a ello, se logró agrupar al personal por horarios para la aplicación de los instrumentos. Esta aplicación se realizó en aproximadamente un mes, pues la escuela cuenta con franquicias en otras provincias. Estas franquicias cuentan con el mismo personal y la aplicación de los instrumentos duró 1 semana en cada una. Finalmente, una vez obtenido los datos de los participantes, se procedió a su digitación y codificación en el programa estadístico SPSS, versión 25.

Procesamiento de Datos

Al concluir con la digitación de los datos, en el programa SPSS, v.25.0 Los resultados se presentaron a través de medidas de tendencia central: (media aritmética) y de dispersión (desviación estándar) para cada una de las dimensiones de los instrumentos. Se determinó la confiabilidad de los instrumentos a través del Alfa de Cronbach. Para una mejor comprensión de los resultados correspondientes al objetivo general y a los objetivos específicos, se analizaron las dimensiones de las escalas utilizadas. Para la IE se trabajó con las medidas de las dimensiones mientras que, con la autoeficacia a través de la suma total de sus ítems.

Aspectos Éticos

El estudio consideró los principios éticos determinados por la Asociación Americana de Psicología (2010). Se respetó la colaboración voluntaria de los participantes y se garantizó el respeto y la promoción de sus derechos, así como la libertad de cancelar su participación durante el proceso de la investigación. Además, la confidencialidad y el anonimato son parte fundamental del proceso, y el manejo de los datos obtenidos serán con fines académicos.

Se contó con el permiso de los participantes por medio del consentimiento informado (Anexo C). El diseño de investigación fue aprobado por el Consejo Directivo de la Facultad de Psicología de la Universidad de Cuenca, lo que garantiza la ética y la seguridad para los participantes de la presente investigación.

Adicionalmente, los resultados de este estudio benefician a la empresa Practicar y permitirá a las empresas públicas y privadas enfocarse en los conceptos de inteligencia emocional y autoeficacia porque son dos factores relevantes para definir el éxito o fracaso de las compañías. Los resultados fueron presentados a las autoridades de la empresa Escuela de Conducción Practicar.

Presentación y Análisis de Resultados

En el presente apartado se expondrán los resultados de acuerdo con los objetivos del estudio. Para una mejor presentación de la información se utilizó tablas y figuras. En primer lugar, se expondrán los resultados en base a los objetivos específicos y posteriormente, se presenta el objetivo general para describir los niveles de inteligencia emocional y autoeficacia general según sus variables sociodemográficas.

Inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa Practicar según sus dimensiones

De acuerdo al objetivo específico uno, que fue identificar la inteligencia emocional en los trabajadores de la empresa Practicar según sus dimensiones, se puede observar en la Tabla 1, que los participantes obtuvieron un valor alto en la dimensión asimilación emocional ($M=6.3$; $DT=0.8$) en comparación de la dimensión percepción interpersonal ($M=5.5$; $DT=1.0$) que obtuvieron valor bajo. También, se puede observar, que los participantes presentan en promedio un valor alto de inteligencia emocional total.

Tabla 3

Inteligencia emocional según sus dimensiones

Dimensiones de IE	Mínimo	Máximo	Media	Desviación Estándar
Percepción intrapersonal	2.3	7.0	5.9	0.8
Percepción interpersonal	2.3	7.0	5.5	1.0
Asimilación emocional	2.3	7.0	6.3	0.8
Regulación emocional	2.3	7.0	5.9	0.9
Inteligencia Emocional total	2.3	7.0	5.9	0.8

La dimensión emocional predominante en los trabajadores es la asimilación emocional a diferencia de la dimensión percepción interpersonal.

La dimensión asimilación emocional o facilitación emocional implica la habilidad para tener en cuenta los sentimientos cuando razonamos o solucionamos problemas. Esta habilidad se centra en cómo las emociones afectan al sistema cognitivo y cómo nuestros estados afectivos ayudan a la toma de decisiones (Fernández-Berrocal y Extremera, 2005). Este resultado, se asemeja a un estudio realizado en Madrid-España, en el cual se indica que las habilidades

predominantes en orientadores son: la percepción interpersonal, la asimilación y regulación emocional (Álvarez et al., 2017).

Por ende, esta habilidad es útil para los trabajadores para mejorar sus funciones laborales con respecto a generar emociones que faciliten la toma de decisiones; utilizar las diferentes emociones para animarse a analizar las diferentes formas de solucionar problemas. En este sentido, los participantes tienen esta habilidad para darse cuenta cómo el estado afectivo influye en la forma de pensar, razonar y tomar decisiones.

Luego, la dimensión percepción interpersonal, es la habilidad para identificar y reconocer tanto los propios sentimientos como los de aquellos que te rodean (Fernández-Berrocal y Extremera, 2005). Por lo tanto, para los trabajadores de la empresa Practicar la dimensión percepción interpersonal es una habilidad que, al tener un valor medio alto indica que los trabajadores perciben y son conscientes del estado de ánimo tanto de sus compañeros de trabajo como de sus clientes.

Esta capacidad sirve para discriminar las discrepancias entre el comportamiento verbal y las manifestaciones expresivas de sus clientes o compañeros. Esta habilidad les permite saber que, a pesar de que el cliente o compañeros afirmen en un primer momento que no ocurre nada, no es totalmente cierto y que ese es el momento para ofrecerse a hablar y escuchar el problema proporcionando apoyo y comprensión.

Por otra parte, con relación a la inteligencia emocional total, en este estudio se encontró un valor alto en los trabajadores de la empresa Practicar. Este resultado, es similar a un estudio realizado en Quito, en el cual se expresa que el 81% de los colaboradores poseen un nivel alto de inteligencia emocional y el 19% un nivel medio (Aguilar, 2022).

Por lo tanto, las emociones de los trabajadores influyen sobre el rendimiento de su trabajo (Danvila y Sastre, 2010). Las personas con altos niveles de IE son capaces de enfrentar eficazmente los problemas y presiones que surjan dentro de la empresa, relacionándose directamente con el desarrollo y fortalecimiento de capacidad que permitan orientar la acción, así como definir comportamientos en el puesto de trabajo (Cali et al., 2015).

Autoeficacia general percibida de los trabajadores

Respecto al objetivo específico dos, identificar la autoeficacia general percibida de los trabajadores de la empresa Practicar, se puede observar en la Tabla 2, que los participantes presentan una media con un valor alto en lo que se refiere a la autoeficacia ($M= 35.5$; $DT= 3.3$), teniendo en cuenta que el mayor valor posible es de 40.

Tabla 4*Autoeficacia general de los trabajadores*

Autoeficacia general percibida	Mínimo	Máximo	Media	Desviación Estándar
	28	40	35.5	3.3

Los resultados encontrados coinciden con el planteamiento de Tejedor (2010), quién afirma que las personas que muestran alta autoeficacia están mejor preparadas para responder frente a las amenazas o demandas del ambiente laboral, también son más capaces de promocionar y generar recursos disponibles dentro de la empresa. Son personas capaces para realizar tareas laborales, tienden a ser optimistas y resilientes, presentan resultados positivos relacionados con el trabajo (Sweetman y Luthans, 2010).

También, coincide con Bandura (2003), quien añade que, las personas que se desempeñan en una empresa y que cuentan con una alta autoeficacia percibida muestran patrones de comportamiento como los siguientes: se trata de personas que responden de mejor forma a las demandas y situaciones; se encuentran más involucradas con la organización; tienen mayor nivel de satisfacción; ante situaciones de estrés recurren a estrategias de afrontamiento más funcionales y adoptan de manera más pertinente los aspectos éticos, interpersonales y profesionales de sus trabajos.

Asimismo, Bandura (1986, 1994, 1997); (Bandura et al., 2001) y Pajares (1997, 2002) indican que el hecho de que los individuos que poseen una alta percepción de eficacia para determinadas situaciones tienden a colocarse metas desafiantes y se esfuerzan para alcanzar los objetivos con menos estrés. Al contrario, de las personas que presentan baja percepción de eficacia generalmente poseen dudas en relación con sus propias habilidades, y tienden a desistir o reducir el esfuerzo cuando necesitan realizar una actividad para la cual no se sienten preparados.

Por lo tanto, las creencias de autoeficacia pueden influir en el desempeño, persistencia y motivación de las personas para la realización de determinadas tareas. Cuanto mayor es su percepción, mayor tiende a ser la creencia de satisfacción de las necesidades referentes a diversas áreas de actuación del individuo, por ejemplo; contexto laboral, educacional entre otros (Bandura et al., 2001).

Niveles de inteligencia emocional y autoeficacia en función de variables sociodemográficas

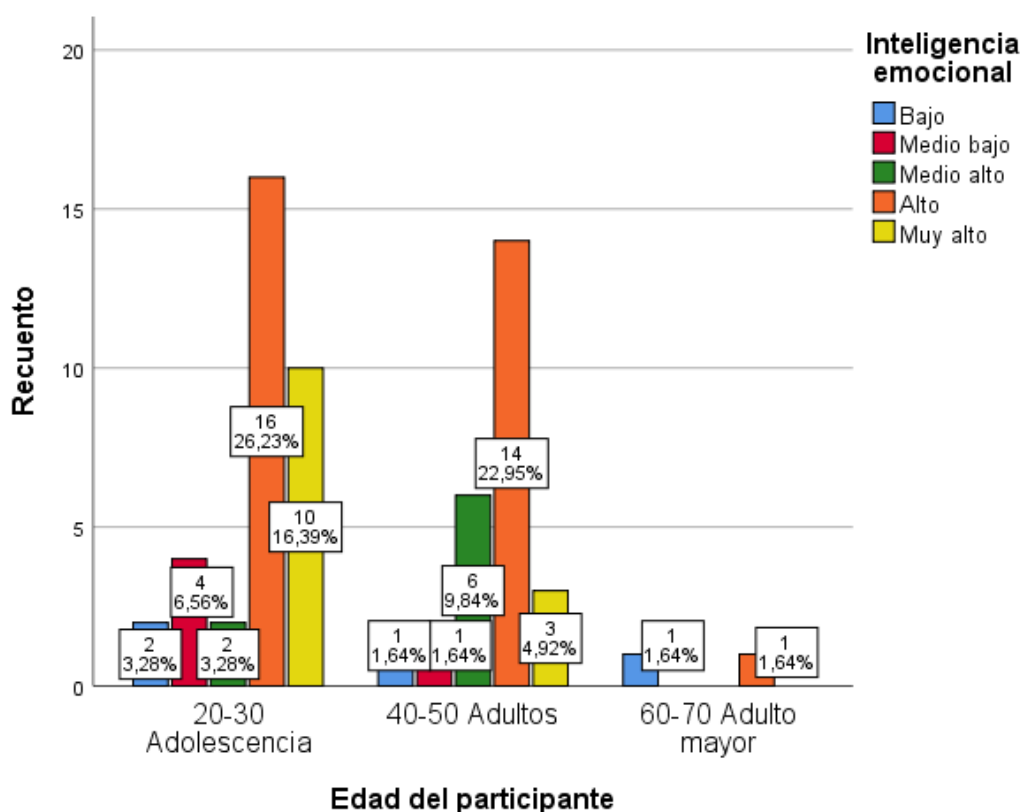
A continuación, se presenta los resultados obtenidos de inteligencia emocional y autoeficacia general percibida en función de las variables sociodemográficas: edad, sexo y ciudad.

Niveles de inteligencia emocional en función de la edad

De acuerdo, con el objetivo general, el cual es describir los niveles de inteligencia emocional de los trabajadores en función de la edad, se puede observar en la Figura 1 que, los trabajadores de la empresa Practicar de edades comprendidas entre 20 a 30 años tienen un mayor porcentaje de niveles altos, lo cual corresponde a un 26,23% y le sigue un porcentaje de 16,39% en la categoría muy alto de inteligencia emocional. En cambio, con los trabajadores de 40 a 50 años, un 22,95% se encuentran en niveles altos y un 9,84% en la categoría medio alta. A diferencia de los trabajadores de edades comprendidas entre 60 a 70 años, que se ubican en las categorías bajo y alto.

Figura 1

Niveles de inteligencia emocional en función de la edad



Nota. Los niveles de IE son tomados de Extremera et. (2019).

Con estos resultados se puede identificar que, a menor edad o personal joven, poseen un mayor nivel de inteligencia emocional. En el caso de personas con mayor rango de edad también apuntan a un mayor nivel de inteligencia emocional.

Jacinto (2017), en su estudio realizado en Lima-Perú con personal administrativo, afirma que existe una mayor preponderancia en cuanto a la inteligencia emocional de nivel alto en las edades de 25-30 años con un 21,5%, seguido de un 13,8% en nivel alto entre las edades de 36-40 años.

Por lo tanto, las personas con altos niveles de inteligencia emocional, son capaces de enfrentar eficazmente los problemas y presiones que surjan, por tal razón, se relacionan directamente con el desarrollo y fortalecimiento de la capacidad que permita orientar la acción, así como definir comportamientos en el puesto de trabajo (Cali et al., 2015).

Autoeficacia general percibida en función de la edad

En referencia a la variable edad, se puede observar en la Tabla 3, que los trabajadores de distintos rangos de edad poseen medias semejantes. Por lo tanto, los colaboradores presentan valor alto de autoeficacia percibida.

Tabla 5

Autoeficacia general percibida en función de la edad

Edad	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
20-30 Adolescencia	28.00	40.00	35.29	3.49
40-50 Adultos	30.00	40.00	35.88	3.21
60-70 Adulto mayor	32.00	39.00	35.50	4.95

Los resultados obtenidos, se asemejan con los de Gallego (2019), quién indica en su estudio realizado en Segovia, que los participantes que tienen una mayor autoeficacia son los más jóvenes y de edades superiores a los 59 años. En cambio, quienes presentan menores niveles de autoeficacia son los individuos de 40 a 59 años con una autoeficacia de nivel medio. Los participantes de 30 a 39 años presentan un nivel de autoeficacia alta, aunque cercano al medio.

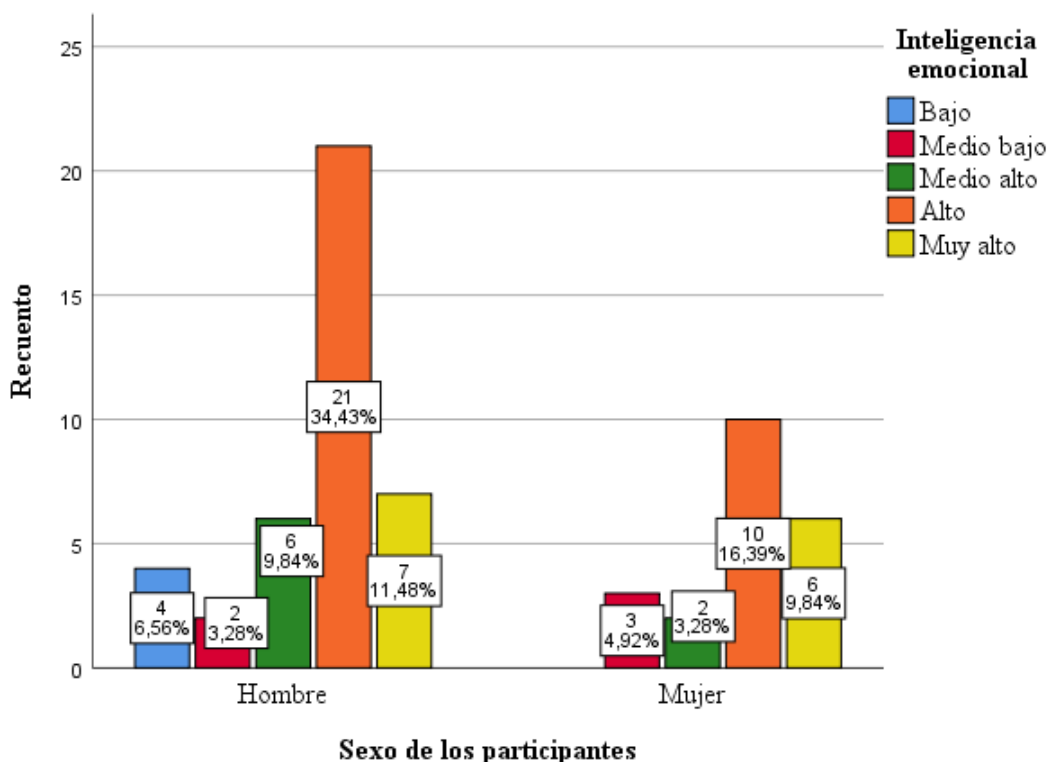
Es decir, que las personas de edades superiores presentan un nivel de autoeficacia que va disminuyendo con la edad, con excepción de los individuos de entre 60 y 66 años. Esto puede ser por la poca valoración que se les da a los trabajadores a partir de ciertas edades en la sociedad. En cambio, los individuos jóvenes presentan niveles de autoeficacia altos debido a su dinamismo y capacidad de adaptación (Gallego,2019).

Niveles de inteligencia emocional en función del sexo

Respecto a los niveles de inteligencia emocional, según su variable demográfica sexo, se puede observar en la Figura 2 que, una gran cantidad de hombres (34,43%) presentan niveles alto y muy alto (11,48%) de inteligencia emocional; a diferencia de las mujeres, que presentan porcentajes de 16,39% y 9,84% en los niveles alto y muy alto, respectivamente. Además, existen hombres (6,56%) que presentan un nivel bajo de inteligencia emocional, mientras ninguna mujer se ubica en esta categoría. Por lo tanto, se puede deducir que en los hombres predominan mayores niveles de inteligencia emocional a diferencia de las mujeres.

Figura 2

Niveles de inteligencia emocional en función del sexo



Nota. Los niveles de IE son tomados de Extremera et. (2019).

Estos resultados, no coinciden con lo encontrado en un estudio realizado en Quito, en donde Aguilar (2022), indica que las mujeres se encuentran en el nivel alto el 43% y los hombres representan un 38%. Así mismo en el nivel medio, las mujeres poseen un 14% y los hombres un 5%. Se puede deducir entonces que las mujeres poseen un mayor nivel de inteligencia emocional a diferencia de los hombres.

De igual manera, en un estudio realizado en España et al. (2019), indican que las mujeres poseen niveles de inteligencia emocional superiores al de los hombres.

Autoeficacia general percibida en función del sexo

Se puede observar en la Tabla 4, que los trabajadores hombres poseen un valor alto de autoeficacia general percibida ($M=35,43$; $DT=3,20$) lo que ocurre igual con las mujeres ($M=36,76$; $DT=3,73$).

Tabla 6

Autoeficacia general percibida en función del sexo

Sexo	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Hombre	28.00	40.00	35.43	3.20
Mujer	29.00	40.00	36.76	3.73

Los puntajes obtenidos se diferencian con un estudio realizado en España et al. (2019), indican en su estudio que la autoeficacia es superior en los hombres en comparación al de las mujeres. De la misma manera, Gallego (2019), indica que los hombres tienen una media de 4,62 de autoeficacia, lo que indica que estarían dentro del tramo alto de autoeficacia, mientras que las mujeres obtienen 4,53 de media, quedándose en el tramo medio de autoeficacia, aunque se quedan fuera del tramo alto de autoeficacia por centésimas.

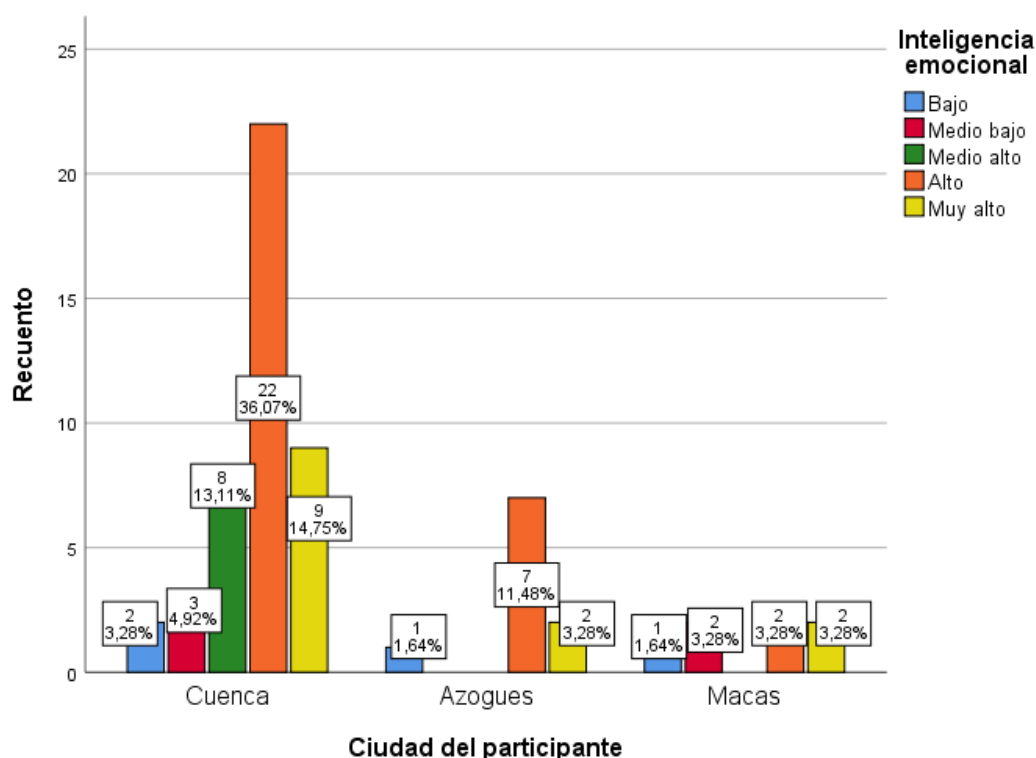
De igual manera, Rojas (2014) afirma que la media de autoeficacia general percibida en los empleados administrativos de la Confederación Deportiva Autónoma de Guatemala de género femenino es de 34,78 indica que el nivel de autoeficacia percibida es normal. Mientras, los empleados administrativos de género masculino son de 37,06 que indica que el nivel de autoeficacia percibida es alto aún más alto que el nivel del género femenino.

Niveles de inteligencia emocional en función de la ciudad

De acuerdo, a los niveles de inteligencia emocional en función de la ciudad, se puede observar en la Figura 3 que, los trabajadores de la Ciudad de Cuenca tienen un mayor porcentaje de IE, lo cual corresponde a un 36,07% nivel alto, le sigue un porcentaje de 14,75% nivel muy alto y un 13,11% nivel medio alto. En cambio, con los colaboradores de Azogues, un 11,48% se encuentran en niveles alto y un 3,28% nivel muy alto. Finalmente, Macas un 3,28% de colaboradores se encuentran en el nivel alto y nivel muy alto.

Figura 3

Niveles de inteligencia emocional en función de la ciudad



Nota. Los niveles de IE son tomados de Extremera et. (2019).

Con los resultados obtenidos, se deduce que los colaboradores de las distintas ciudades son trabajadores que tienen la capacidad de identificar, gestionar y controlar sus propias emociones y las de los demás. De esta manera, pueden cumplir con sus actividades y los objetivos de la empresa, por medio del trabajo en equipo. Lo mencionado anteriormente, son factores claves en los colaboradores que conforman parte de una empresa (Universidad Internacional de La Rioja, 2020).

Alva y Chávez (2019), indican en su estudio realizado con trabajadores del sector minorista en Lima del total de trabajadores el 62,7% de los trabajadores tuvieron un nivel de inteligencia emocional media, un 24% un nivel de inteligencia emocional baja, y un 12,7% un nivel de inteligencia emocional alta. Es decir, dentro del sector minorista en el año 2019, más de la

mitad de los trabajadores tienen inteligencia emocional media, pueden manejar sus emociones, motivarse a sí mismo, controlar impulsos, regular estados de ánimos, pero no a gran medida.

Por lo tanto, el manejo de la inteligencia emocional, por parte de los trabajadores, sí influye en la optimización del servicio y atención al cliente externo (Naranjo, 2015).

Autoeficacia general percibida en función de la ciudad

Para analizar la autoeficacia general percibida en función de la ciudad, se agrupó a la población en tres categorías. A partir de lo cual se encontró que, los trabajadores de Cuenca y Azogues poseen un valor alto de autoeficacia general percibida. Ocurre lo mismo con Macas.

Tabla 7

Autoeficacia general percibida en función de la ciudad

Ciudad	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Cuenca	28.00	40.00	35.91	3.3
Azogues	30.00	39.00	35.40	2.76
Macas	29.00	39.00	33.43	3.99

En un estudio realizado en trabajadores de una entidad financiera de Piura, Ruiz de Varilla (2017) indica que los promedios obtenidos de la autoeficacia general de los trabajadores presentan un nivel alto de autoeficacia general percibida. La autoeficacia es un constructo importante en el contexto laboral, principalmente porque son los principales indicadores de motivación y participación en el trabajo (Cardoso et al., 2017). Esto quiere decir, que los trabajadores tienen una percepción de sí mismo adecuada, la cual les permite planear y ejecutar las tareas que les demanda la empresa.

Gallego (2019) afirma que es importante conocer la autoeficacia que tienen los empleados en las organizaciones, debido a que con unas prácticas adecuadas los empleados desarrollan sus cualidades y potencias, y contribuyen a que la organización sea saludable. También, se destaca que la autoeficacia en el trabajo está relacionada positivamente a la percepción de compromiso por parte de los trabajadores (Xanthopoulou et al., 2007).

Conclusiones

Con base en los objetivos planteados en la investigación realizada, se logró llegar a las siguientes conclusiones, los participantes poseen inteligencia emocional, predominando la dimensión asimilación emocional en comparación de la dimensión percepción interpersonal. De acuerdo, a la autoeficacia percibida, los participantes tienen autoeficacia general percibida. Por lo tanto, los trabajadores de la empresa Practicar están preparados para enfrentarse a las amenazas y demandas del ambiente laboral.

En relación, al objetivo general según sus variables sociodemográficas; edad, sexo y ciudad. Los participantes de edades comprendidas entre 20 a 30 y 40 a 50 años predominan en inteligencia emocional a diferencia de los participantes de 60 a 70 años. Respecto a la autoeficacia los participantes de los distintos rangos de edad poseen autoeficacia general percibida.

Continuando, respecto a los niveles de inteligencia emocional en función del sexo; se deduce que los hombres predominan mayores niveles de inteligencia emocional en comparación de las mujeres; algo similar ocurre con la autoeficacia en la cual tanto hombres como mujeres poseen de autoeficacia general percibida.

Finalmente, respecto a la variable sociodemográfica de ciudad, se obtuvo que, el personal de la empresa ubicada en Cuenca es el predominante en la IE, en comparación a sus sucursales en Azogues y Macas. Sin embargo, en las tres ciudades los trabajadores poseen autoeficacia general percibida.

Recomendaciones

A partir de la investigación realizada respectivamente, se recomienda realizar investigaciones en otros contextos nacionales e internacionales y, con muestras superiores para conocer si existen otros factores que puedan intervenir en los niveles de inteligencia emocional y autoeficacia. Asimismo, realizar estudios con los mismos constructos psicológicos para que permita una acumulación de evidencias para futuras investigaciones en la línea organizacional.

En cuanto a las limitaciones del estudio, no se pudo trabajar con toda la población debido a que existió un número de participantes que no respondieron a los ítems de los instrumentos aplicados.

Referencias Bibliográficas

- Abarca, Y., Apaza, Y., Carillo, G. y Espinosa, T. (2021). Inteligencia emocional y satisfacción laboral en enfermeras de un Hospital Regional en Arequipa. *Revista Cubana de Enfermería*, 37(1), 1-14. <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/3531>
- Alva la Rosa, Y. y Chávez, J. (2019). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores en las empresas del Sector Rotal en el 2019* [Tesis de grado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Archivo digital. <http://hdl.handle.net/10757/635413>
- Álvarez-Rámirez, M., Pena, M. y Losada, L. (2017). Misión Posible: Mejorar el bienestar de los orientadores a través de su inteligencia emocional. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 28(1). <https://www.redalyc.org/pdf/3382/338252055003.pdf>
- American Psychological Association. (2010). *Principios éticos de los psicólogos y código de conducta*. American Psychological Association (APA). https://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/comite_etica/Codigo_APA.pdf
- Aguilar, E. (2022). *La inteligencia emocional en el personal de una empresa financiera de la ciudad de Quito en el periodo octubre 2021 a marzo 2022* [Tesis de grado, Universidad Central del Ecuador]. Archivo digital. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/26443>
- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Prentice-Hall.
- Bandura, A. (1994). Self-Efficacy. In V. S. Ramachaudran (Ed.), *Encyclopedia of Human Behavior* (4) 71-81.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: the exercise of control*. W.H. Freeman and Company, New York. [Albert_Bandura_Self_Efficacy_The_Exercis.pdf](#)
- Bandura, A., Barbaranelli, C., Caprara, G. y Pastorelli, C. (2001). Self-efficacy beliefs as shapers of children's aspirations and career trajectories. *Childreen Development*, 72(1), 187-206. <https://doi.org/10.1111/1467-8624.00273>
- Bandura, A. y Locke, E. A. (2003). Negative self-efficacy and goal effects revisited. *Journal of Applied Psychology*, 88(1), 87-99. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.88.1.87>
- Bandura, A., Azzi, R. y Polydoro, S. (2008). *Teoría Social Cognitiva*. Artmed Editorial
- Bar-On, R. (1997). *The Emotional Intelligence Inventory (EQ-i): Technical Manual*. Multi-Health Systems.
- Cali, A., Fierro, I. y Sempertegui, C. (2015). La inteligencia emocional como elemento estratégico en la empresa. *Revista Ciencia UNEMI*, 8(15), 119-125. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5269475>

- Cardoso, H., Baptista, M. y Rueda, F. (2017). Autoeficacia en el trabajo: revisión bibliométrica entre 2004 y 2014 en la base de datos. *Academic Search. Psicología desde el Caribe*, 34(3), 204-218. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21356012004>
- Carmona, P., Vargas, J. y Roberto, R. (2015). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. *Sapienza Organizacional*, 2(3), 53-68. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=553056601004>
- Cid, P., Orellana, A. y Barriga, O. (2010). Validación de la escala de autoeficacia general en Chile. *Revista médica de Chile*, 138(5), 551-55. <http://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872010000500004>
- Danvila, I. y Sastre, M. (2010). Inteligencia Emocional: una revisión del concepto y líneas de investigación.. *Cuaderno de estudios empresariales*, 20(1), 107-126. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3934705>
- Extremera, N., Rey, L. y Sánchez, N. (2019). *Adaptación al castellano del Wong and Low Emotional Intelligence Scale*. Editorial de la Universidad de Malaga. http://www.appliedpositivelab.com/media/archivosPublicaciones/Validacion_WLEIS_NewscWo.pdf
- Fienco, G. y Itúrburo, J. (2012). *La inteligencia emocional en el éxito empresarial (1ra Ed.)*. Abya-Yala
- Fernandez, B. y Extremera, N. (2005). *La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey*. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 19(3), 63-93. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27411927005>
- Gallego, R. (2019). *Autoeficacia laboral y las organizaciones saludables: Estudio de la influencia de las variables sociodemográficas* [Tesis de grado, Universidad de Valladolid]. Archivo digital. <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/37218>
- García, A. L., García, M. y Ramos, P. J. (2007). Aportaciones de la inteligencia emocional y la autoeficacia: Aplicaciones para la selección de personal. *Anales de Psicología*, 23(2), 231–239. <https://revistas.um.es/analesps/article/view/22371>
- Gardner, H. y Feldman, D. (2000). *El proyecto Spectrum (1ra Ed.)*. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.
- Gardner, H. (2003). *La inteligencia reformulada. Las inteligencias múltiples en el siglo XXI (1ra Ed.)*. Paidós Editorial.
- Gimenez, J. y Morales, F. (2019). Relación entre las creencias de autoeficacia y los niveles de inteligencia emocional en docentes universitarios. *International Journal of Developmental and Educational Psychology.*, 1(1), 143–154. <https://doi.org/10.17060/ijodaep.2019.n1.v1.1399>

- Goleman, D. (1995). *La inteligencia emocional por qué es más importante que el coeficiente intelectual* (1ra Ed.). Penguin Random House Grupo.
- Goleman, D. (1998). *La práctica de la inteligencia emocional* (1ra Ed.). Editorial Kairós
- Guevara, Luisa. (2011). La inteligencia emocional. <https://www.feandalucia.ccoo.es/docu/p5sd7866.pdf>
- Halbesleben, J. R. B. (2010). A meta-analysis of work engagement: Relationships with burnout, demands, resources, and consequences. In A. B. Bakker (Ed.) y M. P. Leiter, *Work engagement: A handbook of essential theory and research* (pp. 102–117). Psychology Press.
- Hernandez, R., Fernandez, C. y Baptista, M. del P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta Ed.). McGraw-Hill Editorial.
- Jacinto, C. (2017). *Inteligencia emocional y procrastinación laboral en el personal administrativo de dos empresas del rubro de ventas del distrito de Villa El Salvador* [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/11305>
- Jérico. (2001). *Gestión del talento. Del profesional con talento al talento organizativo* (1ra Ed.). Pearson Education Editorial.
- Liébana, C., Fernández, M. E., Bermejo, J. C., Carabias, M. R., Aurora, R. y Villacieros, M. (2012). Inteligencia emocional y vínculo laboral en trabajadores del Centro San Camilo. *Gerokomos*, 23(2), 63-68. <https://dx.doi.org/10.4321/S1134-928X2012000200004>
- Lizeoa, Axular. (1ra Ed.). (2007). *Sensibilización y Formación Básica en Inteligencia Emocional en el Ámbito Familiar*. Sycom Training Systems S.L.
- Mayer, J. y Salovey, P. (1990). Perceiving affective content in ambiguous visual stimuli: a component of emotional intelligence. *Pers Assess*, 54(3),72-81. doi: 10.1080/00223891.1990.9674037. <https://doi.org/10.1080/00223891.1990.9674037>
- Mayer, J. D. y Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey & D. J. Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications* (pp. 3–34). Basic Books. <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/5591>
- Naranjo, M. B. (2015). *La Inteligencia Emocional de los empleados y su repercusión en el servicio al cliente en el Megamaxi de la ciudad de Ambato* [Tesis de grado, Pontificia Universidad católica del Ecuador]. Archivo digital. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/1299>
- Navarro, F. (2011). *La importancia de la Inteligencia Emocional en la formación de los estudiantes de Comunicación Social de la Pontificia Universidad Javeriana* [Tesis de grado, Pontificia Universidad Javeriana]. Archivo digital.

<https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/5789>

- Organización Mundial de la Salud. (2010). *Entornos Laborales: Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS contextualización, Prácticas y Literatura de Apoyo*. OMS
- Pajares, F. (1997). Current Directions in Self-Efficacy Research. In M. Maehr, y P. R. Pintrich (Eds.), *Advances in Motivation and Achievement* (Vol. 10, pp. 1-49). JAI Press.
- Pajares, F. (2002). *Overview of social cognitive theory and of self-efficacy*. Science and Education. <http://www.emory.edu/EDUCATION/mfp/eff.html>
- Plan Nacional de Desarrollo. (2022). *Plan Nacional de Desarrollo 2021-2025*. SEMPLADES
- Quijano, S, y Navarro, J. (2012). Autoeficacia y motivacion en el trabajo. *Apuntes de Psicología*, 30 (3), 337-349. <https://core.ac.uk/download/pdf/190375272.pdf>
- Rojas, M. (2014). *Nivel de Autoeficacia de los empleados de la Confederación Deportiva Autónoma de Guatemala* [Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar]. Archivo digital. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Rojas-Manuel.pdf>
- Rotter, J. (1996). Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. *Psychological Monographs: General and Applied*, 80(1), 1-28. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/h0092976>
- Ruiz de Varilla, R. (2017). *Engagement y autoeficacia general en personal administrativo de una entidad financiera de Piura* [Tesis de grado, Universidad Señor de Sipán]. Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/6564>
- Sanjuán, P., Pérez, A. y Bermúdez, J. (2000). Escala de autoeficacia general: datos psicométricos de la adaptación para población española. *Psicothema*, 12(2), 509-513. <https://www.psicothema.com/pdf/615.pdf>
- Salanova, M. y Schaufeli, W. (2009). *El engagement en el trabajo* (1ra Ed.). Alianza Editorial.
- Salovey, P. y Mayer, J. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 1989-1990. <https://aec6905spring2013.files.wordpress.com/2013/01/saloveymayer1990emotionalintelligence.pdf>
- Schwarzer, R., Babler, P. y Schroder, K. (1997). The Assessment of Optimistic Self-beliefs: Comparison of the German, Spanish, and Chinese Versions of the General Self-efficacy Scale. *Applied Psychology* 46(1), 69-88. <https://doi.org/10.1111/j.1464-0597.1997.tb01096.x>
- Sweetman, D. y Luthans, F. (2010). The power of positive psychology: Psychological capital and work engagement. In A. B. Bakker (Ed.) & M. P. Leiter, *Work engagement: A handbook of essential theory and research* (pp. 54–68). Psychology Press.
- Tejedor, E. (2010). La expectativa de autoeficacia: su influencia y relevancia en el desarrollo personal. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 3(1),

- 371-377. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349832326039>
- Trujillo, M., y Rivas, L. (2005). Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 9-24. <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802502.pdf>
- Universidad Internacional de La Rioja. (30 de noviembre de 2020). La inteligencia emocional en la empresa, ¿cómo sacarle partido?. <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/inteligencia-emocional-empresa/>
- Velásquez-Fernandez, A. (2009). Autoeficacia: acercamientos y definiciones. *Psicogente*, 12(21), 231-235. <http://www.unisimonbolivar.edu.co/rdigital/psicogente/index.php/psicogente>
- Villa, E. (2013). La inteligencia emocional aplicada en las organizaciones. *Revista questionar*, 1(1), 83-91. <https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/6316/1/COL0082009-2013-1-GTH.pdf>
- Wong, C., y Law, K. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The Leadership Quarterly*, 13 (3) 243-274. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1048984302000991>
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E., y Schaufeli, W. B. (2007). The role of personal resources in the job demands-resources model. *International Journal of Stress Management*, 14(2), 121–141. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/1072-5245.14.2.121>
- Zusne, L. (1975). *Names in the history of psychology: A biographical sourcebook* (1ra Ed.). Wiley Editorial.

Anexos

Anexo A

Cuestionario Inteligencia emocional y autoeficacia en trabajadores de la empresa Practicar de la ciudad de Cuenca, en el período 2022-2023

Estimados, mi nombre es Denisse Romero estudiante de psicología de la Universidad de Cuenca, se está llevando a cabo un estudio sobre la inteligencia emocional y autoeficacia en el ámbito laboral debido a lo fundamental que tienen estas variables para el éxito de las empresas. Su participación en la realización de estos cuestionarios es de gran importancia, ya que sin su ayuda no se podrán conseguir los objetivos planteados. Por todo esto, le pedimos **su colaboración** y le damos las **gracias** por adelantado. No olvide que sus respuestas serán totalmente **ANÓNIMAS** y se mantendrán bajo estricta confidencialidad.

A. DATOS GENERALES

1. Indique su edad
2. Señale con una X su sexo: Hombre Mujer
3. Ciudad en la que reside:
4. Provincia a la que pertenece:
5. Indique su estado civil: Casado/a Soltero/a Divorciado/a Unión libre
Separado/a Viudo/a Otro
6. Indique su nivel de instrucción: Primaria Secundaria Bachillerato
Educación superior Maestría o doctorado Otro
7. Indique su ocupación dentro de la empresa: Gerente Personal administrativo Instructor Otro

B. ESCALA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL (WLES)

Instrucciones:

A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase e indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con un círculo la respuesta que más se aproxime a sus preferencias. No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas. No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

#	ÍTEM	Completa mente desacuerd o	En desacu erdo	Más bien de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacu erdo	Más bien de acuer do	De acuer do	Completa mente de acuerdo
---	------	-------------------------------------	----------------------	---------------------------	---	----------------------------------	-------------------	---------------------------------

1	La mayoría de las veces sé distinguir porqué tengo ciertos sentimientos.	1	2	3	4	5	6	7
2	Conozco siempre las emociones de mis amigos a través de sus comportamientos.	1	2	3	4	5	6	7
3	Siempre me fijo metas y luego intento hacerlo lo mejor para alcanzarlas.	1	2	3	4	5	6	7
4	Soy capaz de controlar mi temperamento y manejar las dificultades de manera racional.	1	2	3	4	5	6	7
5	Tengo una buena comprensión de mis propias emociones.	1	2	3	4	5	6	7
6	Soy un buen observador de las emociones de los demás.	1	2	3	4	5	6	7
7	Siempre me digo a mismo que soy una persona competente.	1	2	3	4	5	6	7

8	Soy capaz de controlar mis propias emociones.	1	2	3	4	5	6	7
9	Realmente comprendo lo que yo siento.	1	2	3	4	5	6	7
10	Soy sensible a los sentimientos y emociones de los demás.	1	2	3	4	5	6	7
11	Soy una persona auto motivadora.	1	2	3	4	5	6	7
12	Me puedo calmar fácilmente cuando me siento enfadado.	1	2	3	4	5	6	7
#	ÍTEM	Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Más bien desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Más bien de acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
13	Siempre sé si estoy o no estoy feliz.	1	2	3	4	5	6	7
14	Tengo una buena comprensión de las emociones de las personas que me rodean.	1	2	3	4	5	6	7
15	Siempre me animo a mí mismo para hacerlo lo mejor que pueda.	1	2	3	4	5	6	7

16	Tengo un buen control de mis propias emociones.	1	2	3	4	5	6	7
-----------	---	---	---	---	---	---	---	---

B. ESCALA DE AUTOEFICACIA GENERAL BAESSLER Y SCHWARCER

Indicaciones: No hay respuestas correctas, ni incorrectas. Lea cada una de las afirmaciones, y marque con una "X" el número que considera conveniente. Utilice la siguiente escala para responder a todas las afirmaciones:

#	ÍTEM	INCORRECTO	APENAS CIERTO	MÁS BIEN CIERTO	CIERTO
1	Puedo encontrar la manera de obtener lo que quiero, aunque alguien se oponga.	1	2	3	4
2	Puedo resolver problemas difíciles si me esfuerzo lo suficiente.	1	2	3	4
3	Me es fácil persistir en lo que me he propuesto hasta llegar a alcanzar mis metas.	1	2	3	4
4	Tengo confianza en que podría manejar eficazmente acontecimientos inesperados.	1	2	3	4
5	Gracias a mis cualidades puedo superar situaciones imprevistas.	1	2	3	4
6	Cuando me encuentro en dificultades puedo permanecer tranquilo (a) porque cuento con las habilidades necesarias para manejar situaciones difíciles.	1	2	3	4
7	Venga lo que venga, por lo general soy capaz de manejarlo.	1	2	3	4
8	Puedo resolver la mayoría de los problemas si me esfuerzo lo necesario.	1	2	3	4
9	Si me encuentro en una situación difícil, generalmente se me ocurre qué debo hacer.	1	2	3	4
10	Al tener que hacer frente a un problema, generalmente se me ocurren varias alternativas de cómo resolverlo.	1	2	3	4

Anexo B

Tabla normativa (hombres)

	%	PERCEPCIÓN INTRAPERSONAL	PERCEPCIÓN INTERPERSONAL	ASIMILACIÓN EMOCIONAL	REGULACIÓN EMOCIONAL	INTELIGENCIA EMOCIONAL TOTAL
MUY BAJO	< 5	< 3.25	< 3.00	< 3.00	< 2.75	< 3.37
BAJO	5-25	3.25 – 4.50	3.00 – 4.25	3.00 – 4.50	2.75 – 4.00	3.37 – 4.50
MEDIO BAJO	25-50	4.50 – 5.25	4.25 – 5.25	4.50 – 5.25	4.00 – 5.00	4.50 – 5.25
MEDIO ALTO	50-75	5.25 – 6.00	5.25 – 5.75	5.25 – 6.00	5.00 – 5.75	5.25 – 5.81
ALTO	75-95	6.00 – 6.85	5.75 – 6.75	6.00 – 6.90	5.75 – 6.75	5.81 – 6.50
MUY ALTO	> 95	> 6.85	> 6.75	> 6.90	> 6.75	> 6.50
MEDIA		5.23	5.03	5.19	4.92	5.09
D.T.		1.08	1.10	1.16	1.20	0.95

Tabla normativa (mujeres)

	%	PERCEPCIÓN INTRAPERSONAL	PERCEPCIÓN INTERPERSONAL	ASIMILACIÓN EMOCIONAL	REGULACIÓN EMOCIONAL	INTELIGENCIA EMOCIONAL TOTAL
MUY BAJO	< 5	< 3.50	< 3.75	< 3.25	< 2.50	< 3.75
BAJO	5-25	3.50 – 4.75	3.75 – 5.00	3.25 – 4.50	2.50 – 4.00	3.75 – 4.62
MEDIO BAJO	25-50	4.75 – 5.50	5.00 – 5.50	4.50 – 5.25	4.00 – 4.75	4.62 – 5.25
MEDIO ALTO	50-75	5.50 – 6.00	5.50 – 6.00	5.25 – 6.00	4.75 – 5.75	5.25 – 5.75
ALTO	75-95	6.00 – 6.75	6.00 – 6.75	6.00 – 6.75	5.75 – 6.50	5.75 – 6.50
MUY ALTO	> 95	> 6.75	> 6.75	> 6.75	> 6.50	> 6.50
MEDIA		5.31	5.40	5.22	4.75	5.17
D.T.		1.03	0.95	1.08	1.20	0.86

Anexo C

FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: Inteligencia Emocional y Autoeficacia en trabajadores de la empresa Practicar de la ciudad de Cuenca, en el período 2022-2023

Datos del equipo de investigación:

	Nombres completos	# De cédula	Institución a la que pertenece
Investigador Principal	Denisse Micaela Romero Cisneros	0106041858	Universidad de Cuenca

¿De qué se trata este documento?

Usted está invitado(a) a participar en este estudio que se realizará en la empresa Practicar escuela de conducción. En este documento consentimiento informado, se explican las razones por las que se realiza el estudio, cuál será su participación y si acepta la invitación. También se explica los posibles riesgos, beneficios y sus derechos en caso de que usted decida participar. Después de revisar la información en este Consentimiento y aclarar todas sus dudas, tendrá el conocimiento para tomar una decisión sobre su participación o no en este estudio. No tenga prisa para decidir.

Introducción

El motivo por el cual se realiza esta investigación es por la falta de relevancia acerca de cómo la inteligencia emocional y la autoeficacia influyen en el desempeño de los trabajadores tanto de entidades públicas como privadas. Además de la ausencia de investigaciones sobre el tema mencionado en el contexto ecuatoriano. Para esta investigación resulta importante visibilizar esta temática y analizar si la inteligencia emocional y la autoeficacia repercuten en el éxito de la empresa como en el desempeño de los trabajadores.

Objetivo del estudio

El objetivo general es identificar la inteligencia emocional y la autoeficacia en trabajadores de la empresa Practicar de la ciudad de Cuenca, en el período 2022-2023.

Descripción de los procedimientos

A continuación, se detallan los procedimientos a llevarse a cabo para la presente investigación: una vez otorgada la aprobación de los permisos necesarios por parte de la Universidad de Cuenca, esta investigación procederá su ejecución, empezando por la entrega de un consentimiento informado. Para su conocimiento, el presente estudio contará con la participación aproximadamente de 100 trabajadores de la empresa Practicar que hayan decidido participar voluntariamente, a excepción de aquellos que no formen parte de la empresa Practicar, aquellos que tengan alguna discapacidad. Se aplicará mediante una encuesta digital dos herramientas, la escala de inteligencia emocional (Wleis) para evaluar los niveles de inteligencia emocional y la escala de autoeficacia general para evaluar la autoeficacia en los trabajadores, ambas cuentan con una escala de tipo Likert. Una vez haya culminado, los datos a excepción de su nombre y número de cédula, se exportarán a una base de datos, esto con el objetivo de que la participación sea totalmente anónima. Finalmente, mediante el programa SPSS v 23.0, se ejecutarán análisis estadísticos a los datos obtenidos, que permitan responder a los objetivos de la investigación a la vez, respondiendo la pregunta de investigación.

Riesgos y beneficios
<p>Es importante recalcar que durante la aplicación de los instrumentos psicométricos no existen riesgos. No se presentan riesgos a nivel social o familiar ya que la aplicación es personal y confidencial. Se recalca que durante esta investigación se protegerá la confidencialidad de los participantes en todo momento, razón por la que se tabulará los datos con un código, correspondiente a los últimos cuatro números de su cedula y no con sus nombres</p> <p>El trabajo realizado no generará beneficios directos para los participantes, pero puede generar beneficios para la empresa como primera aproximación para visibilizar la problemática que hasta ahora ha sido no validada por parte de las entidades tanto públicas como privadas, permitiendo la posibilidad de que esta aproximación pueda generar el debate sobre la necesidad o no de desarrollar planes de acción para contrarrestarlos.</p>
Otras opciones si no participa en el estudio
<p>En caso de decidir no ser parte de la presente investigación, se agradecerá su tiempo y atención. Bajo ningún motivo correrá el riesgo de ser juzgado(a) o perjudicado(a) por su decisión, ya sea antes, durante o después de la investigación.</p>

Derechos de los participantes
<p>Usted tiene derecho a:</p> <ul style="list-style-type: none"> Recibir la información del estudio de forma clara; Tener la oportunidad de aclarar todas sus dudas; Tener el tiempo que sea necesario para decidir si quiere o no participar del estudio; Ser libre de negarse a participar en el estudio, y esto no traerá ningún problema para usted; Ser libre para renunciar y retirarse del estudio en cualquier momento; Recibir cuidados necesarios si hay algún daño resultante del estudio, de forma gratuita, siempre que sea necesario; El respeto de su anonimato (confidencialidad); Que se respete su intimidad (privacidad); Recibir una copia de este documento, firmado y rubricado en cada página por usted y el investigador; Tener libertad para no responder preguntas que le molesten.
Información de contacto
<p>Si usted tiene alguna pregunta sobre el estudio por favor contáctese con Denisse Micaela Romero Cisneros vía correo electrónico a: denissem.romero@ucuenca.edu.ec</p>

Consentimiento informado
<p>Comprendo mi participación en este estudio. Me han explicado los riesgos y beneficios de participar en un lenguaje claro y sencillo. Todas mis preguntas fueron contestadas. Me permitieron contar con tiempo suficiente para tomar la decisión de participar y me entregaron una copia de este formulario de consentimiento informado. Acepto voluntariamente participar en esta investigación.</p>

_____	_____	_____
Nombres completos del/a participante	Firma del/a participante	Fecha
Denisse Micaela Romero Cisneros		
_____	_____	_____
Nombres completos del/a investigador/a	Firma del/a investigador/a	Fecha

Si usted tiene preguntas sobre este formulario puede contactar al Dr. Vicente Solano, presidente del Comité de Bioética de la Universidad de Cuenca, al siguiente correo electrónico: vicente.solano@ucuenca.edu.ec