



**ESPE**  
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,  
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**

**CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

**TRABAJO DE TITULACIÓN, PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE INGENIERO COMERCIAL**

**TEMA: LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL  
DESEMPEÑO LABORAL EN LOS EMPLEADOS DE LAS  
COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 1 DEL  
DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.**

**AUTORES:**

**CAJAS ROBLES, MARÍA VERÓNICA  
TAPIA GUERRERO, PABLO DANIEL**

**DIRECTOR: ING. GARCIA VALDEZ, JOSÉ FRANCISCO**

**SANGOLQUÍ  
2018**

## CERTIFICADO DEL DIRECTOR



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DE  
COMERCIO  
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

### CERTIFICACIÓN

Certifico que el trabajo de titulación, “*LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS EMPLEADOS DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 1 DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO*” fue realizado por la señorita *Cajas Robles, María Verónica* y el señor *Tapia Guerrero, Pablo Daniel* el mismo que ha sido revisado en su totalidad, analizado por la herramienta de verificación de similitud de contenido; por lo tanto cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que lo sustente públicamente.

Sangolquí, 23 de Julio del 2018

**Ing. José Francisco García Valdez**  
C.C.: 1708754369

## AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DE  
COMERCIO  
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL  
AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD**

Nosotros, *Cajas Robles, María Verónica y Tapia Guerrero, Pablo Daniel*, declaramos que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación: ***LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS EMPLEADOS DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 1 DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO*** es de nuestra autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

Consecuentemente el contenido de la investigación mencionada es veraz.

Sangolquí, 23 de Julio del 2018

**María Verónica Cajas Robles**

C.C.: 175028391-1

**Pablo Daniel Tapia Guerrero**

C.C.: 172010058-3

## AUTORIZACIÓN



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DE  
COMERCIO**

**CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

### AUTORIZACIÓN

*Nosotros, Cajas Robles, María Verónica y Tapia Guerrero, Pablo Daniel, autorizamos a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de titulación: **LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS EMPLEADOS DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 1 DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO** en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra responsabilidad.*

Sangolquí, 23 de Julio del 2018

**María Verónica Cajas Robles**

C.C.: 175028391-1

**Pablo Daniel Tapia Guerrero**

C.C.: 172010058-3

## DEDICATORIA

*A Dios, por regalarme salud y vida, unos padres, familia y amigos maravillosos, y por brindarme sabiduría y fortaleza para cumplir cada una de mis metas personales y profesionales.*

*A mis padres, José y María que fueron mi motor fundamental para no decaer y seguir adelante con mis sueños, acompañándome en mis caídas y triunfos con su amor, y este peldaño que hoy alcanzo se los debo a ustedes. Gracias por ser los ángeles de mi vida.*

*A mi abuelito, Cesar por brindarme su apoyo y amor durante toda mi vida, guiándome con sus consejos y cariño, animándome en todo momento a seguir adelante, siendo esa persona incondicional en todo momento.*

*A mis tíos, Narcisa y Cesar que me han apoyado con sus consejos y cariño, siendo las personas que me guían con su ejemplo de superación.*

*A todos ellos va dedicado mi esfuerzo y sacrificio para concluir este trabajo.*

**Verónica**

## DEDICATORIA

*Este trabajo se lo dedico especialmente a mi Dios que me ayudo a sobrellevar con sabiduría todas las circunstancias que se me presentaron a lo largo de mi vida universitaria.*

*A mis padres Marcelo y Marcela por ser ejemplo de humildad, perseverancia, valentía y amor, por cada consejo y cuidado que me ayudaron a ser una mejor persona cada día y poder culminar esta etapa profesional.*

*A mis hermanos, Jonathan, Judith y Diana por su paciencia y apoyo incondicional, por ser ejemplo de superación, constancia y responsabilidad, que a pesar de cualquier dificultad tenían las palabras exactas para animarme y no dejarme desfallecer.*

*A mis sobrinos, Paúl, Martin, Amelia, Rafaela y Sarahi por ser la luz de mi vida que me motiva a ser una mejor persona y un ejemplo para ellos.*

*A mis familiares por nunca dejar de creer en mí y guiarme con sabiduría cuando se presentó algún problema.*

**Pablo**

## AGRADECIMIENTO

*“De todos los conocimientos posibles, el más sabio y útil es conocerse a sí mismo”*

**William Shakespeare**

*Agradecemos principalmente a Dios, por la salud y vida para completar esta etapa universitaria y profesional, guiándonos para ser personas de bien.*

*A nuestra Universidad de las Fuerzas Armadas “ESPE”, por permitirnos formar parte de esta hermosa institución, a nuestros profesores que con su ejemplo y conocimientos nos ayudaron a formarnos profesional y personalmente para ser Ingenieros Comerciales y buenas personas.*

*A nuestro tutor de tesis Ing. Francisco García, quien con su conocimiento, experiencia y paciencia nos orientó para culminar el presente trabajo de investigación.*

*A nuestra familia por ser el pilar fundamental y siempre darnos su apoyo incondicional para poder sobresalir de cualquier dificultad, brindándonos su amor y paciencia y así formar profesionales con valores y principios.*

*A nuestros amigos “SENECYTOS” y “FEFRIFAFAA”, que a lo largo de este camino universitario se convirtieron en hermanos y hermanas, viviendo experiencias y superando obstáculos que se presentaron en esta hermosa etapa.*

**Verónica y Pablo**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>CERTIFICADO DEL DIRECTOR.....</b>	<b>i</b>
<b>AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD.....</b>	<b>ii</b>
<b>AUTORIZACIÓN.....</b>	<b>iii</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>iv</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>vi</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS.....</b>	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>xi</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>xiii</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>xv</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xvi</b>
<b>CAPITULO I.....</b>	<b>1</b>
1.1 Antecedentes.....	1
1.2. Justificación e importancia.....	3
1.3. Árbol de problemas.....	5
1.4. Planteamiento del problema.....	6
1.5. Objetivo General.....	6
1.6. Objetivos Específicos.....	6
1.7 Sistemas de variables.....	7
1.7.1 Variable Independiente.....	7
1.7.2 Variable Dependiente.....	8
1.8. Hipótesis.....	9
<b>CAPITULO II.....</b>	<b>10</b>
<b>2.1 MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>10</b>
2.1 Teorías de soporte.....	10
2.1.1 Inteligencia Emocional.....	10
2.1.2 Teoría de inteligencias múltiples.....	12
2.1.3 Teoría de la inteligencia emocional de Gil'Adí.....	14
2.1.4 Teoría de las necesidades de Maslow.....	15
2.1.5 Teoría del rendimiento basada en la inteligencia emocional.....	16



2.1.6 Teoría Bifactorial de Herzberg.....	21
2.1.7 Evaluación del desempeño.....	21
<b>2.2 MARCO REFERENCIAL .....</b>	<b>24</b>
2.2.1 Antecedentes de confianza: inteligencia emocional y percepciones de los demás .....	24
2.2.2 “Equilibrio vida-trabajo” la inteligencia emocional como un componente crucial para lograr tanto la vida personal y rendimiento laboral.....	26
2.2.3 Inteligencia emocional y rendimiento en el trabajo: el papel del bienestar psicológico.....	27
2.2.4 Políticas organizativas percibidas, inteligencia emocional y resultados laborales: exploración empírica de los efectos directos e indirectos.....	28
<b>2.3 MARCO CONCEPTUAL .....</b>	<b>30</b>
Autoestima .....	30
Capacitación Laboral .....	30
Clima Organizacional.....	30
Contribuciones .....	30
Cooperativa .....	30
Cooperativa de ahorro y crédito .....	31
Cultura Organizacional .....	31
Desempeño laboral .....	31
Economía Popular y Solidaria.....	32
Eficacia.....	32
Emoción.....	32
Evaluación de Desempeño .....	32
Habilidades .....	33
Incentivos .....	33
Inteligencia .....	33
Inteligencia Emocional .....	33
Lúdica .....	34
Manual .....	34
Organización.....	34
Productividad .....	34
Satisfacción Laboral.....	34
Sector Cooperativo.....	35

<b>CAPITULO III</b> .....	<b>36</b>
<b>3. MARCO METODOLÓGICO</b> .....	<b>36</b>
3.1. Enfoque de Investigación .....	36
3.2. Tipología de la Investigación .....	36
3.2.1 Por su finalidad .....	36
3.2.2 Por las fuentes de información .....	36
3.2.3 Por las unidades de análisis .....	37
3.2.4 Por el control de las variables .....	37
3.2.5 Por el alcance .....	37
3.3. Procedimiento para recolección y análisis de datos .....	37
3.3.1 Instrumentos de recolección de información .....	37
3.3.2 Procedimiento para recolección de datos .....	38
3.4. Población y Muestra .....	38
3.4.1 Población .....	38
3.4.2 Validación de la encuesta .....	39
3.4.3 Muestra Empleados .....	39
3.4.4 Muestreo Estratificado .....	40
3.4.5 Muestra Jefes .....	42
3.5. Procedimiento para tratamiento y análisis de datos .....	44
<b>CAPITULO IV</b> .....	<b>45</b>
<b>4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b> .....	<b>45</b>
4.1 Estadística Descriptiva .....	45
4.1.1 ANÁLISIS UNIVARIADO EMPLEADOS .....	45
4.2 Estadística Inferencial (Comprobación de Hipótesis) .....	76
4.2.1 ANÁLISIS BIVARIADO EMPLEADOS .....	77
4.3 ANÁLISIS UNIVARIADO JEFES .....	97
4.4 ANÁLISIS BIVARIADO JEFES-EMPLEADOS .....	115
<b>CAPITULO V</b> .....	<b>125</b>
<b>5. PROPUESTA</b> .....	<b>125</b>
5.1 Tema .....	125
5.2 Antecedentes .....	125
5.3 Objetivo de la propuesta .....	126

5.4 Ámbito de aplicación.....	126
<b>CAPITULO VI .....</b>	<b>155</b>
<b>6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>155</b>
6.1 Conclusiones.....	155
6.2 Recomendaciones .....	157
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>158</b>
<b>WEBGRAFÍA.....</b>	<b>160</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> <i>Número de empleados de las COAC del segmento 1 en el DMQ 2017</i> .....	38
<b>Tabla 2</b> <i>Muestra probabilística estratificada de las COAC del segmento 1 en el DMQ</i> .....	41
<b>Tabla 3</b> <i>Muestra de los jefes de las COAC del segmento 1 en el DMQ</i> .....	42
<b>Tabla 4</b> <i>Jefes por Departamento</i> .....	43
<b>Tabla 5</b> <i>Género Empleados</i> .....	45
<b>Tabla 6</b> <i>Edad Empleados</i> .....	47
<b>Tabla 7</b> <i>Nivel de educación Empleados</i> .....	48
<b>Tabla 8</b> <i>Cooperativa de ahorro y crédito</i> .....	50
<b>Tabla 9</b> <i>Producto Empleados</i> .....	51
<b>Tabla 10</b> <i>Cualidad Empleados</i> .....	53
<b>Tabla 11</b> <i>Conocimiento en el trabajo Empleados</i> .....	54
<b>Tabla 12</b> <i>Cooperación Empleados</i> .....	56
<b>Tabla 13</b> <i>Comprensión de las situaciones Empleados</i> .....	57
<b>Tabla 14</b> <i>Creatividad Empleados</i> .....	59
<b>Tabla 15</b> <i>Responsabilidad 1 Empleados</i> .....	60
<b>Tabla 16</b> <i>Responsabilidad 2 Empleados</i> .....	62
<b>Tabla 17</b> <i>Autoconocimiento 1</i> .....	63
<b>Tabla 18</b> <i>Autoconocimiento 2</i> .....	65
<b>Tabla 19</b> <i>Autorregulación de las emociones 1</i> .....	67
<b>Tabla 20</b> <i>Autorregulación de las emociones 2</i> .....	68
<b>Tabla 21</b> <i>Empatía 1</i> .....	70
<b>Tabla 22</b> <i>Empatía 2</i> .....	71
<b>Tabla 23</b> <i>Habilidades Sociales 1</i> .....	73
<b>Tabla 24</b> <i>Habilidades Sociales 2</i> .....	75
<b>Tabla 25</b> <i>Género de empleados y su inteligencia emocional</i> .....	77
<b>Tabla 26</b> <i>Nivel de educación de los empleados y su inteligencia emocional</i> .....	78
<b>Tabla 27</b> <i>Cooperativa de ahorro y crédito y su inteligencia emocional</i> .....	80
<b>Tabla 28</b> <i>Edad de los empleados con su inteligencia emocional</i> .....	82
<b>Tabla 29</b> <i>Género del empleado con su desempeño laboral</i> .....	83
<b>Tabla 30</b> <i>La Edad de los empleados y su Desempeño Laboral</i> .....	84
<b>Tabla 31</b> <i>El Nivel de Educación y su Desempeño laboral</i> .....	86
<b>Tabla 32</b> <i>Cooperativa de ahorro y crédito y su Desempeño laboral</i> .....	87
<b>Tabla 33</b> <i>Correlación autoconocimiento y producto</i> .....	89
<b>Tabla 34</b> <i>Correlación autorregulación y cualidad</i> .....	90
<b>Tabla 35</b> <i>Correlación autorregulación y responsabilidad</i> .....	91
<b>Tabla 36</b> <i>Correlación Empatía y Conocimiento</i> .....	92
<b>Tabla 37</b> <i>Correlación Empatía y Creatividad</i> .....	93

<b>Tabla 38</b> <i>Correlación Habilidades Sociales y Responsabilidad</i> .....	94
<b>Tabla 39</b> <i>Tabla cruzada Hipótesis general</i> .....	95
<b>Tabla 40</b> <i>Prueba Chi-cuadrado Hipótesis general</i> .....	96
<b>Tabla 41</b> <i>Género de Jefes</i> .....	97
<b>Tabla 42</b> <i>Edad Jefes</i> .....	98
<b>Tabla 43</b> <i>Nivel de Educación Jefes</i> .....	99
<b>Tabla 44</b> <i>Producto Jefes</i> .....	101
<b>Tabla 45</b> <i>Cualidad Jefes</i> .....	103
<b>Tabla 46</b> <i>Conocimiento en el trabajo Jefes</i> .....	104
<b>Tabla 47</b> <i>Cooperación Jefes</i> .....	106
<b>Tabla 48</b> <i>Comprensión de las situaciones Jefes</i> .....	107
<b>Tabla 49</b> <i>Creatividad Jefes</i> .....	109
<b>Tabla 50</b> <i>Responsabilidad 1 Jefes</i> .....	111
<b>Tabla 51</b> <i>Responsabilidad 2 Jefes</i> .....	113
<b>Tabla 52</b> <i>Producto Comparación</i> .....	115
<b>Tabla 53</b> <i>Cualidad Comparación</i> .....	116
<b>Tabla 54</b> <i>Conocimiento en el trabajo Comparación</i> .....	117
<b>Tabla 55</b> <i>Cooperación Comparación</i> .....	118
<b>Tabla 56</b> <i>Comprensión de situaciones Comparación</i> .....	119
<b>Tabla 57</b> <i>Creatividad Comparación</i> .....	120
<b>Tabla 58</b> <i>Responsabilidad 1 Comparación</i> .....	121
<b>Tabla 59</b> <i>Responsabilidad 2 Comparación</i> .....	122
<b>Tabla 60</b> <i>Tabla Cruzada Hipótesis Específica Comparación</i> .....	123
<b>Tabla 61</b> <i>Prueba Chi-cuadrada Hipótesis Específica Comparación</i> .....	123

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Segmentación de las cooperativas de ahorro y crédito.....	2
<b>Figura 2</b> Árbol de Problemas .....	5
<b>Figura 3</b> Factores de la inteligencia emocional.....	11
<b>Figura 4</b> Necesidades del individuo .....	15
<b>Figura 5</b> Marco referencial de las competencias emocionales.....	19
<b>Figura 6</b> Modelo de inteligencia emocional y eficacia organizativa.....	20
<b>Figura 7</b> Factores motivadores e higiénicos .....	21
<b>Figura 8</b> Factores que afectan en el puesto .....	22
<b>Figura 9</b> Escalas gráficas discontinuas.....	23
<b>Figura 10</b> Género Empleados.....	46
<b>Figura 11</b> Edad Empleados .....	47
<b>Figura 12</b> Nivel de Educación Empleados .....	49
<b>Figura 13</b> Cooperativa de ahorro y crédito .....	50
<b>Figura 14</b> Producto Empleados .....	52
<b>Figura 15</b> Cualidad Empleados .....	53
<b>Figura 16</b> Conocimiento en el trabajo Empleados .....	55
<b>Figura 17</b> Cooperación Empleados .....	56
<b>Figura 18</b> Comprensión de las situaciones Empleados .....	58
<b>Figura 19</b> Creatividad Empleados .....	59
<b>Figura 20</b> Responsabilidad 1 Empleados .....	61
<b>Figura 21</b> Responsabilidad 2 Empleados .....	62
<b>Figura 22</b> Autoconocimiento 1.....	64
<b>Figura 23</b> Autoconocimiento 2.....	65
<b>Figura 24</b> Autorregulación de las emociones 1 .....	67
<b>Figura 25</b> Autorregulación de las emociones 2 .....	69
<b>Figura 26</b> Empatía 1 .....	70
<b>Figura 27</b> Empatía 2 .....	72
<b>Figura 28</b> Habilidades Sociales 1 .....	73
<b>Figura 29</b> Habilidades Sociales 2 .....	75
<b>Figura 30</b> Género*IE .....	77
<b>Figura 31</b> Nivel de Educación*IE .....	79
<b>Figura 32</b> Cooperativa de ahorro y crédito*IE .....	81
<b>Figura 33</b> Edad*IE .....	82
<b>Figura 34</b> Género*Desempeño .....	83
<b>Figura 35</b> Edad*Desempeño .....	85
<b>Figura 36</b> Nivel de Educación*Desempeño .....	86
<b>Figura 37</b> Cooperativa de ahorro y crédito*Desempeño.....	88

<b>Figura 38</b> Resumen de Correlaciones .....	95
<b>Figura 39</b> Género de Jefes.....	97
<b>Figura 40</b> Edad Jefes .....	98
<b>Figura 41</b> Nivel de Educación Jefes.....	100
<b>Figura 42</b> Producto Jefes .....	101
<b>Figura 43</b> Cualidad Jefes .....	103
<b>Figura 44</b> Conocimiento en el trabajo Jefes .....	105
<b>Figura 45</b> Cooperación jefes .....	106
<b>Figura 46</b> Comprensión de las situaciones jefes .....	108
<b>Figura 47</b> Creatividad jefes .....	109
<b>Figura 48</b> Responsabilidad 1 jefe.....	111
<b>Figura 49</b> Responsabilidad 2 jefes .....	113
<b>Figura 50</b> Cartilla de situaciones.....	135
<b>Figura 51</b> Ejemplo actividad.....	142
<b>Figura 52</b> Cambio de pensamiento.....	143

## RESUMEN

La presente investigación se realizó en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 del Distrito Metropolitano de Quito pertenecientes a la Economía Popular y Solidaria con el fin de determinar el nivel de inteligencia emocional de sus empleados y su incidencia en el desempeño laboral. Se utilizó un enfoque mixto para el análisis del presente estudio, siendo estos cualitativo por medio de la observación y cuantitativo para la recolección de datos y así probar la hipótesis planteada, las fuentes de información utilizadas fueron primarias en donde se realizó la encuesta y en las secundarias se utilizó información bibliográfica, las encuestas se aplicaron a los trabajadores de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 del DMQ mediante un muestreo estratificado se estableció el número de encuestados por cooperativa de acuerdo a su total de empleados, para los resultados se utilizó la estadística descriptiva e inferencial mediante el software IBM SPSS en donde se demostró la incidencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los empleados. Una vez determinada la relación entre estas variables, como propuesta de mejora se optó por la elaboración de un manual que contenga actividades lúdicas para el desarrollo de la inteligencia emocional en los empleados, lo cual aumentará su productividad y el clima laboral en cada cooperativa.

### **PALABRAS CLAVES:**

- **COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO**
- **INTELIGENCIA EMOCIONAL**
- **DESEMPEÑO LABORAL**
- **ACTIVIDADES LÚDICAS**
- **CLIMA LABORAL**



## **ABSTRACT**

This research was made in the cooperatives of saving and credit of the segment 1 in Quito Metropolitan District which belong to the Popular and Solidary Economy in order to determine the level of emotional intelligence of their employees and its incident in the labor performance. A mixed approach was in use for the analysis of the present study, being these qualitatively by means of the observation and quantitatively for the compilation of information and this way to prove the raised hypothesis, in this research has been used both primary and secondary sources of information, a survey was made as a primary one and the secondary one was the use of biography. The surveys were applied to the workers of the cooperatives of saving and credit of the segment 1 of the DMQ by using of a stratified sampling established the number of polled by cooperative of agreement its total of employees, for the results the descriptive statistics was in use and inferencial by using the software IBM SPSS where there was demonstrated the incident of the emotional intelligence in the labor performance of the employees. Once determined the relation between these variables, an offer of improvement was chosen for the elaboration of a manual that contains playful activities for the development of the emotional intelligence in the employees, which will increase its productivity and the labor climate in every cooperative.

### **KEYWORDS:**

- **COOPERATIVES OF SAVING AND CREDIT**
- **EMOTIONAL INTELLIGENCE**
- **LABOR PERFORMANCE**
- **PLAYFUL ACTIVITIES**
- **WORKING ENVIRONM**

## CAPITULO I

### 1.1 Antecedentes

Los inicios del cooperativismo surgieron en el siglo XVIII en Europa, con el enfoque de conseguir igualdad social para grupos vulnerables generados por crisis económicas, un siglo después llegó a América Latina alcanzando un desarrollo sustentable con propuestas sociales y económicas.

En 1937 Ecuador decreta la primera Ley de Cooperativas donde se genera cooperativas de consumo, crédito, producción y mixtas, lo que provocó un crecimiento favorable y en 2011 se aprueba la Ley de Economía Popular y Solidaria con el fin de dinamizar la economía.

La inteligencia emocional es un término que se está descubriendo actualmente, pero ha existido desde el inicio de los tiempos en donde los seres humanos sobrevivían formando grupos, a mediados del siglo XX se pone énfasis en el estudio de las emociones, en donde varios autores como Goleman en 1995 define la inteligencia emocional y su impacto en el éxito profesional y personal.

La presente investigación propone determinar como la inteligencia emocional ayuda al desempeño laboral en los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito mediante el control de las emociones propias y el desarrollo de las relaciones sociales, para obtener un personal productivo que ayude al crecimiento de la cooperativa.

En la actualidad la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria es el ente regulador de las organizaciones de economía popular y solidaria, las mismas que fueron divididas en sectores financieros y no financieros.

La Economía Popular y solidaria cumple un papel importante en el crecimiento económico, para lo cual las cooperativas de ahorro y crédito con sus actividades de intermediación financiera y de responsabilidad con sus socios tiene un peso creciente en el sector financiero nacional en general del Ecuador, en los últimos 5 años los activos de las cooperativas de ahorro y crédito crecieron en 73% lo que ayuda al desarrollo económico del país con una participación de mercado del 11,29% del PIB. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2017)

Según el artículo 447 del Código Orgánico Monetario y Financiero señala que las cooperativas del sector financiero se situarán en los segmentos que la Junta determine mediante la “Norma para la segmentación de las entidades del sector financiero popular y solidario”.

Mediante Resolución N°. 038-2015-F se establece la ubicación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en cinco segmentos:

Segmentación por <i>Activos (USD)</i>	Segmento 1	Mayor a 80'000.000,00
	Segmento 2	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
	Segmento 3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
	Segmento 4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
	Segmento 5	Hasta 1'000.000,00
		Cajas de ahorro, bancos comunales y cajas comunales

**Figura 1** Segmentación de las cooperativas de ahorro y crédito.

**Fuente:** Resolución N°. 038-2015-F (*Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015*)

Las cooperativas de ahorro y crédito que pertenecen al segmento 1 en el Distrito Metropolitano de Quito corresponden a las más grandes y mejor estructuradas, lo que conlleva a que tengan un alto número de empleados y faciliten a la elaboración del presente trabajo cuyo como objetivo es determinar la relación de la inteligencia emocional del personal y el desempeño laboral, para poder establecer estrategias que ayuden al crecimiento del clima laboral en las cooperativas.

## **1.2. Justificación e importancia**

En el mundo actual y competitivo es cada día más importante el estudio de la inteligencia emocional en relación al desempeño laboral, por lo que las condiciones intelectuales por sí solas no son una garantía de éxito en el ambiente profesional en el trabajo, es un factor importante que unido al desarrollo emocional del personal desplegará un trabajador motivado emocionalmente lo que le conlleva a ser más productivo.

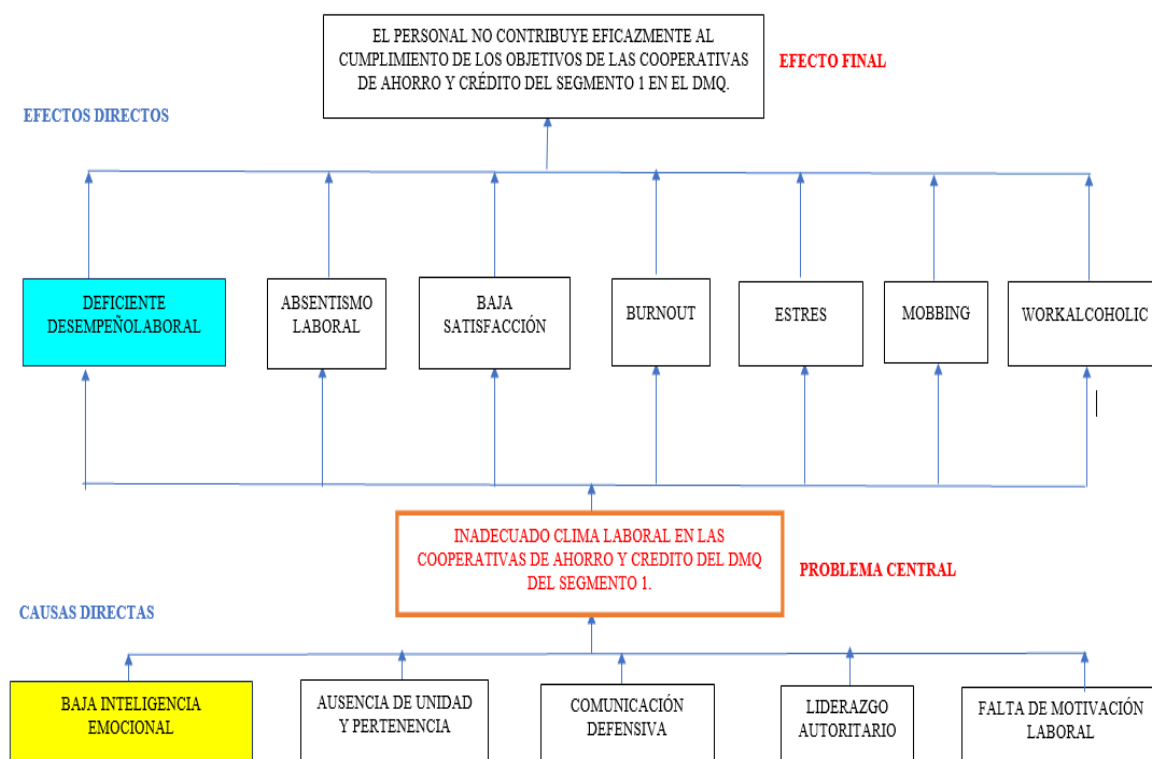
En una organización que se aplique y está dotada de inteligencia emocional alta puede influir positivamente en el control de las emociones que pueden mejorar la productividad laboral, puesta que las emociones afectan en la salud mental de los empleados, por lo que es necesario el desarrollo constante de la inteligencia emocional en todos los integrantes de la organización. (Devonish, 2016)

Las cooperativas de ahorro y crédito deben saber cómo manejar la inteligencia emocional de sus empleados para propiciar la mejora en el desempeño de las labores, sin embargo, no todas las cooperativas cuentan con un estudio del nivel de inteligencia emocional que tienen sus empleados.

Las organizaciones pueden ser más inteligentes emocionalmente fomentando conductas emocionalmente inteligentes, reconociendo el poder de la emoción constructiva, es decir, la inteligencia emocional podría ser considerada como un activo valioso para las organizaciones. (Giorgi, 2013)

Es por esto que el presente estudio es de gran utilidad porque será un aporte al desarrollo y una ventaja competitiva al talento humano en las cooperativas de ahorro y crédito, reconociendo las variables que predominan en el comportamiento y reacciones de sus empleados, por consiguiente, se contribuirá con una propuesta estratégica para el desarrollo de la inteligencia emocional, mejorando el desarrollo emocional de los trabajadores y obteniendo un ambiente laboral agradable y poder aumentar la productividad a nivel cooperativo.

### 1.3. Árbol de problemas



**Figura 2** Árbol de Problemas

Las cooperativas se enfrentan a un inadecuado clima laboral, dentro de este problema se tiene varias causas como: la falta de motivación, un liderazgo autoritario, comunicación defensiva, ausencia de unidad y pertenencia y la baja inteligencia emocional, lo que genera los siguientes efectos: workalcoholic que es la adicción al trabajo, mobbing, que es el bullying pero en la empresa, estrés, burnout que es la quema en el puesto de trabajo, baja satisfacción, absentismo laboral es la falta de pertenencia y ausencia en el trabajo y bajo desempeño laboral.

Para mejorar el clima laboral tomando en cuenta estas causas y efectos se tiene varias estrategias de mejoramiento que mitigan las causas, algunas de las estrategias son: competencia sana, crecimiento laboral y comunicación efectiva.

Para la investigación se tomara en cuenta una causa y se probará la relación con un efecto es decir si la baja inteligencia emocional influye en el bajo desempeño laboral.

#### **1.4. Planteamiento del problema**

En la actualidad se producen constantes cambios en las organizaciones que exigen nuevas competencias en los profesionales, poniendo en riesgo la salud física y emocional de sus empleados y el nivel de productividad para un crecimiento globalizado de la organización.

Un buen estado emocional en los empleados es la base primordial para un éxito o fracaso empresarial, lo que conlleva a contestar la siguiente pregunta:

¿Es la baja inteligencia emocional la causa de un inadecuado clima laboral lo que provoca un deficiente desempeño laboral en las cooperativas de ahorro y crédito del Distrito Metropolitano de Quito pertenecientes al segmento 1?

#### **1.5. Objetivo General**

Determinar la relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral para el establecimiento de un adecuado clima laboral mediante un manual de actividades lúdicas para el desarrollo de la inteligencia emocional en los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 del Distrito Metropolitano de Quito.

#### **1.6. Objetivos Específicos**

- Identificar la inteligencia emocional existente en los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 del DMQ para la determinación de los puntos críticos.
- Conocer el desempeño laboral de los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 del DMQ suscitado durante el primer semestre del 2018.

- Elaborar un manual de actividades lúdicas que mejore la inteligencia emocional en los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 del DMQ para un adecuado clima laboral.

## **1.7 Sistemas de variables**

### **1.7.1 Variable Independiente**

#### **Inteligencia Emocional**

La Inteligencia Emocional es la variable independiente de la presente investigación que es la habilidad de reconocer, evaluar y desarrollar los sentimientos propios y ajenos, para lograr relaciones sociales estables y satisfacción propia, la misma que se divide en las siguientes subvariables según (Goleman & Zilli, 1999):

- **Autoconocimiento:** “Conocer los propios estados internos, preferencias, recursos e intuiciones” (Goleman & Zilli, 1999, pág. 46)
- **Autorregulación de las emociones:** “Manejar los propios estados internos, impulsos y recursos con motivación” (Goleman & Zilli, 1999, pág. 46)
- **Empatía:** “Captación de sentimientos, necesidades e intereses ajenos” (Goleman & Zilli, 1999, pág. 47)
- **Habilidades Sociales:** “Habilidad para inducir en los otros las respuestas deseables” (Goleman & Zilli, 1999, pág. 47)



## 1.7.2 Variable Dependiente

### Desempeño Laboral

El Desempeño Laboral es la variable dependiente de la presente investigación, que es “comportamiento del trabajador o evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados, que constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados” (Chiavenato & Villamizar, 2000, pág. 359).

Esta variable del Desempeño Laboral se subdivide en las siguientes variables para la evaluación del Desempeño:

- **Producto:** “Volumen y cantidad de trabajo ejecutados normalmente”. (Chiavenato I. , 2010, pág. 251)
- **Cualidad:** “Exactitud, esmero y orden en el trabajo ejecutado”. (Chiavenato I. , 2010, pág. 251)
- **Conocimiento del trabajo:** “Grado de conocimiento del trabajo”. (Chiavenato I. , 2010, pág. 251)
- **Cooperación:** “Actitud ante la empresa, jefe y sus colegas” (Chiavenato I. , 2010, pág. 251)
- **Comprensión de las situaciones:** “Grado en que percibe la esencia de un problema. Capaz de plegarse a situaciones y de aceptar tareas”. (Chiavenato I. , 2010, pág. 251)
- **Creatividad:** “Empeño. Capacidad para crear ideas y proyectos” (Chiavenato I. , 2010, pág. 251)
- **Responsabilidad:** “Evalúa la dedicación al trabajo y si brinda el servicio dentro del plazo estipulado”. (Chiavenato I. , 2010, pág. 252)

## **1.8. Hipótesis**

### **Hipótesis General**

Hipótesis nula (H0): La inteligencia emocional no incide en el desempeño laboral en los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 del DMQ.

Hipótesis alternativa (H1): La inteligencia emocional incide en el desempeño laboral en los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 del DMQ.

### **Hipótesis Específica**

#### **Hipótesis Específica**

Hipótesis nula (H0): La calificación de desempeño laboral de los jefes no es diferente con la calificación de desempeño laboral de los empleados.

Hipótesis alternativa (H1): La calificación de desempeño laboral de los jefes es diferente con la calificación de desempeño laboral de los empleados.

## CAPITULO II

### 2.1 MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Teorías de soporte

##### 2.1.1 Inteligencia Emocional

**Definición:** “La inteligencia emocional incluye la habilidad para percibir con precisión, valorar y expresar emoción; la habilidad de acceder y/o generar sentimientos cuando facilitan pensamientos; la habilidad de comprender la emoción y el conocimiento emocional; y la habilidad para regular las emociones para promover crecimiento emocional e intelectual”. (Mayer & Salovey, 1997)

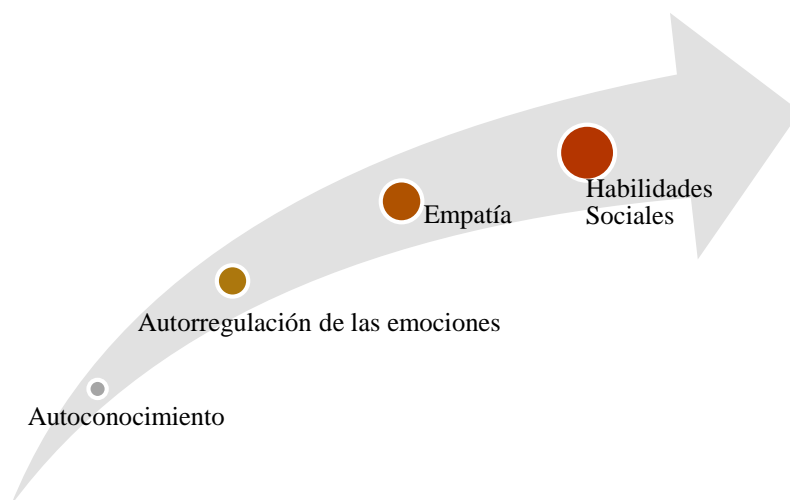
La inteligencia emocional engloba un conjunto de características que cada individuo puede desarrollar como entender y controlar los estados de ánimo, la automotivación, la perseverancia, el poder separar las emociones de las acciones correctas y la capacidad de entender los sentimientos de otras personas. (Goleman, 1995)

El estudio de Goleman, (1995) encontró lo siguiente:

Existe una clara evidencia de que las personas emocionalmente desarrolladas, es decir, las personas que gobiernan adecuadamente sus sentimientos, y asimismo saben interpretar y relacionarse efectivamente con los sentimientos de los demás, disfrutan de una situación ventajosa en todos los dominios de la vida, desde el noviazgo y las relaciones íntimas hasta la comprensión de las reglas tácitas que gobiernan el éxito en el seno de una organización. (pág. 28)

Las personas que han desarrollado adecuadamente las habilidades emocionales suelen sentirse más satisfechas, son más eficaces y más capaces de dominar los hábitos mentales que determinan la productividad.

La inteligencia emocional es un concepto diferente que no ha sido tomado con la importancia necesaria en las cooperativas, el desarrollo adecuado de las emociones es esencial en cualquier escenario de la vida diaria, para el dominio de estas habilidades emocionales, se necesita ciertas aptitudes que generan productividad.



**Figura 3** Factores de la inteligencia emocional.

**Fuente:** (Goleman, 1995)

Para Goleman, (1995) estas características básicas son divididas en aptitudes intrapersonales e interpersonales, las mismas que los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ deben fortalecer mediante un manual de actividades lúdicas para el desarrollo de la inteligencia emocional.

A continuación, se describen los 4 factores que comprenden la inteligencia emocional:

**Autoconocimiento:** Es conocer las emociones que se generan en cada momento y direccionarlas para la toma correcta de decisiones, lo que ayudará al empleado a realizar una autoevaluación de sus emociones creando conciencia y confianza para sí mismo. (Goleman, 1995)

**Autorregulación de las emociones:** es el manejo de las emociones con el fin de que los impulsos no cieguen las acciones adecuadas, en donde el empleado podrá tener un autocontrol de las emociones y motivación que ayudará a la cooperativa que el empleado no genere resistencia al cambio y aporte con nuevas ideas. (Goleman, 1995)

**Empatía:** el empleado es capaz de divisar los sentimientos y escuchar a las demás personas para entender su punto de vista, en donde al ayudar a sus compañeros puede ampliar o adquirir nuevos conocimientos que le ayudan a ser más competitivo en su desempeño laboral. (Goleman, 1995)

**Habilidades Sociales:** son conductas que ayudan a un manejo adecuado de las emociones con la sociedad mediante la comunicación resolviendo conflictos, es decir los empleados podrán influenciar positivamente entre sus compañeros de trabajo con liderazgo y manejando una comunicación efectiva para cumplir metas en común. (Goleman, 1995)

### **2.1.2 Teoría de inteligencias múltiples**

La inteligencia “implica la habilidad necesaria para resolver un problema o para elaborar productos que son importantes en un contexto cultural”, es decir todo ser humano posee habilidades y capacidades humanas diferentes que ayudan a encontrar una solución frente a alguna situación sea positiva o negativa, dejando de lado que la inteligencia posee una sola capacidad y proponiendo que todo individuo tiene varias inteligencias. (Gardner, 1995)

Las diferentes inteligencias tienen diversas capacidades con su propia biología y con la misma importancia, que surgen en los momentos que toda persona tiene en su vida cotidiana viendo desde el punto cultural y psicológico, el proceso evolutivo de estas inteligencias se debe a la estructura cerebral que regulan las mismas. (Gardner, 2000)

A continuación, se detallan las inteligencias múltiples según Gardner, (1995):

- **Inteligencia lingüística:** es la capacidad para el entendimiento de las palabras con sus correctos significados, siendo este un lenguaje con sonidos o señas que tenga la habilidad para entretener y persuadir a otra persona.
- **Inteligencia musical:** es la capacidad para usar la melodía y los sonidos para una comprensión y apreciación del ritmo, analizando la música.
- **Inteligencia lógica-matemática:** se refiere a la facilidad de identificar patrones y resolver problemas, calculando y utilizando vínculos de razonamiento.
- **Inteligencia cenestésico-corporal:** es la habilidad para manejar los movimientos corporales con fuerza y equilibrio.
- **Inteligencia espacial:** es la capacidad para interactuar con el espacio, utilizando mapas y planos para crear dibujos.
- **Inteligencia naturalista:** es la habilidad para interactuar con el entorno en general, interactuando con el medio físico en el que vivimos.

Para la presente investigación se tomará en cuenta dos inteligencias que Gardner, (1995) propone, las cuales ayudarán a los empleados a diferenciar los tipos de inteligencia que deben fortalecer:

- **Inteligencia intrapersonal:** es la capacidad para conocerse a uno mismo, controlar las emociones y sentimientos propios, equilibrando los pensamientos positivos y negativos, lo que ayuda a que el empleado a desarrollar un desempeño laboral satisfactorio para la empresa.
- **Inteligencia interpersonal:** se refiere a la habilidad de los empleados para interactuar con los demás, identificando sus emociones y sentimientos para una relación adecuada en grupos de personas, la misma que ayudará a las cooperativas a que sus empleados tengan un clima laboral productivo al trabajar en equipo.

Cada una de las ocho inteligencias cuentan con el mismo grado de importancia, pero se hará énfasis en la inteligencia intrapersonal e interpersonal, por lo que el objetivo de esta investigación es analizar la inteligencia emocional de los empleados.

### **2.1.3 Teoría de la inteligencia emocional de Gil'Adí**

Las empresas del mundo tienen un representante en el aspecto de la inteligencia emocional y es Gil'Adí. Que toma como base los fundamentos de la teoría de inteligencia múltiples y otros autores para generar su propia idea de la inteligencia emocional. (Gil'Adí, 2000)

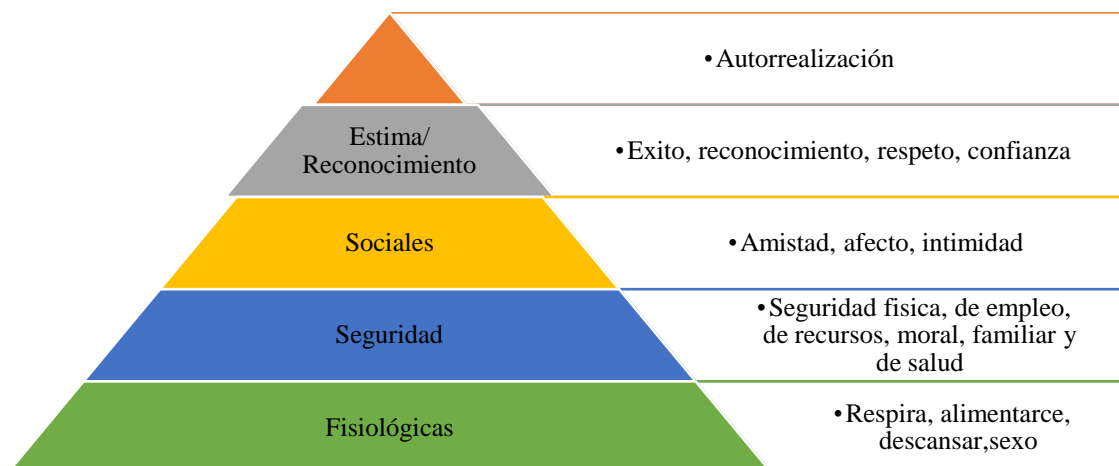
Define a la inteligencia emocional como “el conjunto de capacidades que permiten captar y aplicar eficazmente las emociones con el objeto de intercambiar información, establecer relaciones sólidas y ejercer influencia sobre los demás” y llega a la conclusión que los pasos para la inteligencia emocional son: captar las emociones propias y ajenas, poder analizarlas y saber dirigir las. (Gil'Adí, 2000, pág. 21)

Para que el individuo pueda llegar a su interdependencia tiene que desarrollar dos aspectos por un lado el personal y la separación de sus emociones y el segundo aspecto está relacionado con las personas que lo rodean y la solución de conflictos. (Gil'Adí, 2000)

El coeficiente intelectual ha sido una forma de medición para la inteligencia emocional con un enfoque racional y Gil'Adí al igual que Goleman y Cooper está en desacuerdo con la relación del coeficiente intelectual con el éxito del individuo, se menciona que la autoconciencia es la base del autoestima. (Gil'Adí, 2000)

#### 2.1.4 Teoría de las necesidades de Maslow

Según Cao, Jiang, Oh, Liao, & Chen, (2013), citado en Maslow, (1954) las necesidades más básicas son fisiológicas, incluyendo la necesidad de alimentos y de sueño, el siguiente nivel es de seguridad y estabilidad, el nivel tres son necesidades de pertenencia y amor, el cuarto nivel están las necesidades de autoestima y el quinto nivel se encuentra la autorrealización siendo el nivel más alto; las necesidades son cubiertas por el trabajo y su entorno, conforme estas se satisfacen se puede hablar de la satisfacción laboral.



**Figura 4** Necesidades del individuo  
Fuente: (Cao, Jiang, Oh, Liao, & Chen, 2013)



El individuo tiene numerosas necesidades y que pueden ser jerarquizadas según su importancia, la representación gráfica de las necesidades libera al individuo a la búsqueda de satisfacer no solo sus necesidades fisiológicas, permitiendo que surjan fines más sociales, cabe recalcar que toda necesidad que se gratifica permanentemente, dejan de existir como principal y solo existe de forma potencial debido a que si son frustradas aparecerán otra vez. El organismo está dominado por las necesidades insatisfechas al igual que la organización de su comportamiento.

### **2.1.5 Teoría del rendimiento basada en la inteligencia emocional**

La globalización, el desarrollo tecnológico y diferentes ambientes laborales han demostrado la necesidad de la inteligencia emocional para un rendimiento eficaz a nivel individual y organizativo sin dejar de menos al conocimiento técnico y cognitivo para el éxito de la organización, los estudios han demostrado que la inteligencia emocional debe ir de la mano con el conocimiento profesional, existen habilidades intrapersonales e interpersonal que los trabajadores deben ir las desarrollando ya que son esenciales para general un ambiente laboral de alto rendimiento.

Las cooperativas de ahorro y crédito envueltos en la ola de desarrollo emocional buscan que su personal tenga mayor productividad, y que no solo hay que desarrollar su nivel intelectual por tal razón el estudio de la inteligencia emocional es clave para mejorar el clima laboral mediante técnicas que desarrollen la parte emocional de los empleados, lo que conlleva a empleados contentos y cooperativas eficientes.

Cherniss & Goleman, (2013) Defienden que la inteligencia emocional también puede influenciar en la eficacia organizativa, en las siguientes áreas:

- Contratación y conservación del empleado: Desarrollando una pertenencia del empleado con las COPAC.
- Desarrollo de talento: Desarrollar tanto su conocimiento cognitivo y emocional a la par.
- Trabajo en equipo: Mayor pre disponibilidad para un trabajo en equipo eficiente y eficaz.
- Compromiso, estado de ánimo y salud del empleado: Mejorando el control del estrés y de las diferentes emociones que generan malestar y pérdida de salud.
- Innovación: Creando personal totalmente participativo y abierto al dialogo.
- Productividad: Mayor predisposición y atención a las tareas diarias.
- Ventas: Mejora la reacción ante acontecimientos inesperados
- Ingresos: Un empleado con una alta inteligencia emocional es más productivo para la organización generando más ingresos para su cooperativa.
- Calidad de servicios: Mejora la toma de decisiones con mayor seguridad.

Las organizaciones que fomenten el desarrollo de la inteligencia emocional no solo están preparando al personal, también a las diversas áreas de la empresa en las cuales las diferentes aptitudes de la inteligencia emocional se verán afectadas por las nuevas exigencias que tienen los puestos de trabajo.

Según Cherniss & Goleman, (2013) los mayores desafíos a los que se enfrentan el personal en las empresas son los siguientes:

- Las personas deben afrontar grandes y rápidos cambios que la cooperativa puede sufrir en ciertas temporadas.

- Las personas deben ser más creativas a fin de impulsar la innovación, siendo creativas para contribuir con ideas para generar nuevos proyectos en sus cooperativas.
- Las personas deben manejar enormes cantidades de información, por lo que es necesario ser cuidadoso y que la información a entregar sea la correcta.
- La organización necesita aumentar la fidelidad de los clientes, por lo cual si sus empleados manejan una alta inteligencia emocional contagian a sus clientes y aumentará su fidelidad.
- Los empleados deben estar más motivados y comprometidos y así poder realizar su trabajo con mayor dedicación y eficacia.
- Las personas deben trabajar mejor juntas, en donde se aceptarán diferentes puntos de vista para resolución de posibles conflictos laborales.
- La organización debe utilizar mejor los talentos especiales disponibles en una fuerza laboral diversa.
- La organización debe identificar líderes potenciales entre sus filas y prepararlos para ascender.
- La organización debe identificar y reclutar a los más dotados, con capacitaciones continuas que les ayude a mejorar sus conocimientos y su inteligencia emocional.
- La organización debe tomar buenas decisiones acerca de nuevos mercados, productos y alianzas estratégicas.

Los profesionales de éxito se diferencian de los demás por poseer las diferentes aptitudes que engloba la inteligencia emocional en el siguiente cuadro se las menciona:

	Uno mismo (competencia personal)	En los demás (competencia social)
Reconocimiento	<p><b>Conciencia de uno mismo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoconciencia emocional</li> <li>• Valoración adecuada de uno mismo</li> <li>• Confianza en uno mismo</li> </ul>	<p><b>Conciencia social</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empatía</li> <li>• Orientación hacia el servicio</li> <li>• Conciencia organizativa</li> </ul>
Regulación	<p><b>Autogestión</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autocontrol emocional</li> <li>• Fiabilidad</li> <li>• Meticulosidad</li> <li>• Adaptabilidad</li> <li>• Motivación de logro</li> <li>• Iniciativa</li> </ul>	<p><b>Gestión de las relaciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo a los demás</li> <li>• Influencia</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Resolución de conflictos</li> <li>• Liderazgo con visión de futuro</li> <li>• Catalizar los cambios</li> <li>• Establecer vínculos</li> <li>• Trabajo en equipo y colaboración</li> </ul>

**Figura 5** Marco referencial de las competencias emocionales

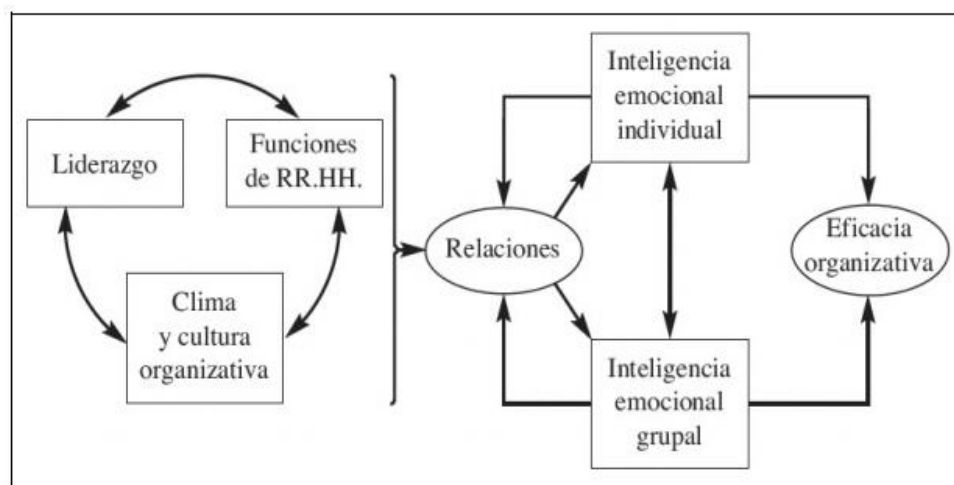
**Fuente:** (Cherniss & Goleman, 2013)

En muchas empresas se ha dejado de lado el factor humano tomando en cuenta solo sus conocimientos y experiencias, sin tomar en cuenta que todas las actividades se encuentran envueltas en una serie de competencias emocionales. (Cherniss & Goleman, 2013)

También se debe entender que toda relación ya sean formales o las que se producen de forma espontánea ayuda al personal a desarrollar su inteligencia emocional y que la calidad de las relaciones se ve afectadas por la inteligencia emocional. En el modelo se tiene en cuenta que como último factor para el desarrollo de la inteligencia emocional dependerá las relaciones en la empresa u organización y las políticas y organización también afectan a la inteligencia emocional debido a su efecto en las relaciones entre el personal y grupos de trabajo. (Cherniss & Goleman, 2013)

Cherniss & Goleman, (2013) diseña un modelo que cubre los aspectos más generales que se encuentra en las empresas y que ayudan a la inteligencia emocional. El modelo presenta tres

aspectos organizativos que interactúan entre si y afectan a la inteligencia emocional por medio de las relaciones.



**Figura 6** Modelo de inteligencia emocional y eficacia organizativa

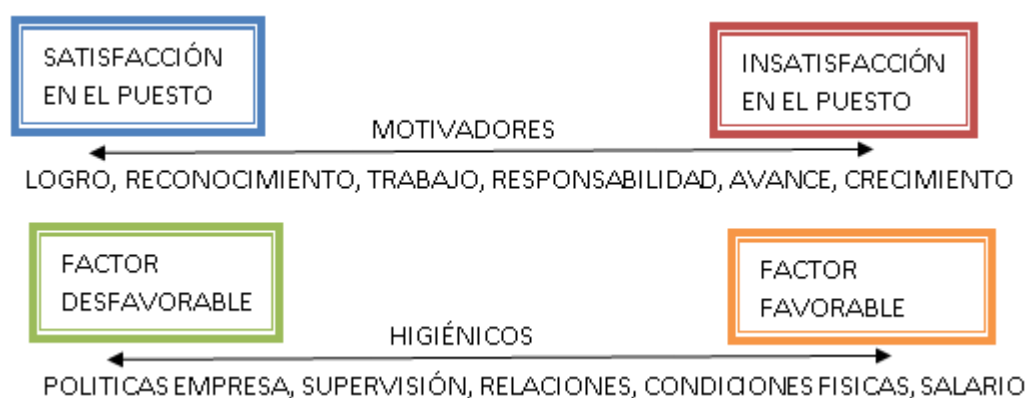
**Fuente:** (Cherniss & Goleman, 2013)

Para el éxito de aplicación del modelo propuesto las cooperativas de ahorro y crédito tienen que trabajar de la mano con los empleados debido a que en el modelo se propone que la parte de liderazgo con respecto al tipo de liderazgo de los jefes inmediatos y gerentes, las funciones de RRHH que trata sobre todo los procesos con respecto a los empleados, el clima y cultura organizacional que con son las políticas y reglamentos que la cooperativa impone a los empleados, todos estos factores afectan a las relaciones de la cooperativa y se afectan entre factores por lo cual se deben desarrollar en sinergia, esto ayuda a la inteligencia emocional.

Los empleados se relacionan entre compañeros y con la cooperativa, de estas relaciones se obtiene como el empleado actúa individualmente y como es en grupo, aquí es donde el desarrollo de la inteligencia emocional ataca y será inútil solo abordar la parte del empleado si no se toma en cuenta los tres factores anteriores lo cual dará como resultado el éxito o fracaso de las relaciones entre empleados y su cooperativa.

### 2.1.6 Teoría Bifactorial de Herzberg

La teoría pone énfasis en el trabajo propio como fuente principal de satisfacción, la satisfacción en el trabajo posee dos dimensiones: los factores intrínsecos que tienen relación con los logros, progreso, reconocimientos y responsabilidades; mientras que los factores extrínsecos o de higiene se relacionan con el ambiente laboral es decir políticas, administración, supervisión, salarios, relaciones interpersonales y condiciones de trabajo. (Nigel, 2005)



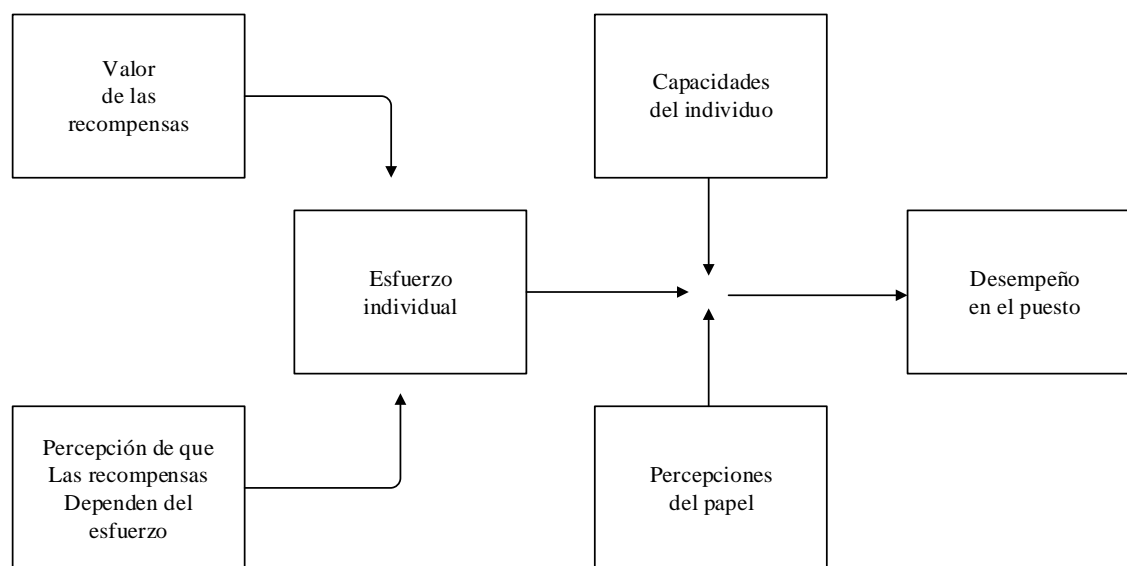
**Figura 7** Factores motivadores e higiénicos

Fuente: (Nigel, 2005)

La satisfacción y la insatisfacción son conceptos distintos e independientes, los factores motivadores son generadores de satisfacción que si se encuentran presentes en el puesto de trabajo contribuyen a estimular un desempeño superior, mientras que los factores higiénicos no producen ninguna satisfacción solo actúan previniendo o eliminando la insatisfacción. (Manso Pinto, 2012)

### 2.1.7 Evaluación del desempeño

La evaluación del desempeño es “una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona”. (Chiavenato I. , 2010)



**Figura 8** Factores que afectan en el puesto

**Fuente:** (Chiavenato I. , 2010)

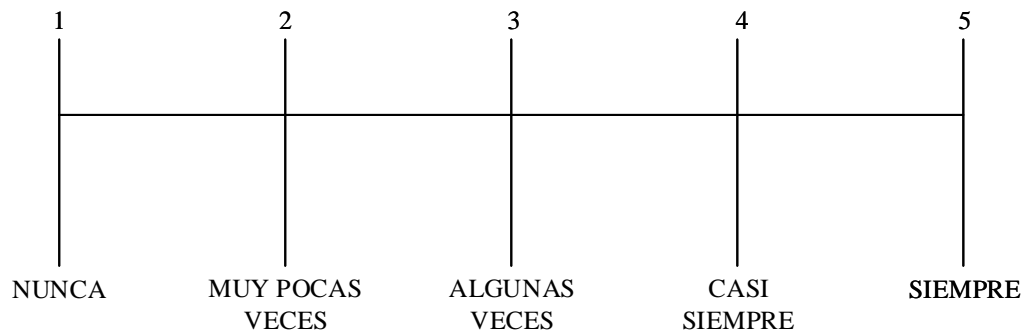
Las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ evalúan el desempeño de sus empleados con diferentes métodos semestral o anualmente, el método escogido para la presente investigación es el método de evaluación del desempeño mediante escalas gráficas.

### **Método de evaluación del desempeño mediante escalas gráficas**

Según Chiavenato I. , (2007):

El método de evaluación del desempeño mediante escalas gráficas mide el desempeño de las personas empleando factores previamente definidos y graduados, utilizando un cuestionario con una escala de frecuencia; estos factores son seleccionados y escogidos previamente a efecto de definir las cualidades que se pretende evaluar en el caso de cada persona o puesto de trabajo.

Dentro del método de evaluación del desempeño mediante escalas gráficas utilizaremos a las escalas gráficas discontinuas que son escalas en las cuales su frecuencia se encuentra establecida previamente, en donde el empleado tendrá que escoger con qué frecuencia se identifica.



**Figura 9** Escalas gráficas discontinuas

**Fuente:** (Chiavenato I. , 2010)

Para la evaluación del desempeño de la presente investigación en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ se utilizará el método de escalas gráficas discontinuas mediante un cuestionario/encuesta que se realizará a los empleados midiendo las siguientes dimensiones o variables:

Según Chiavenato I. , (2007) las variables en la evaluación del desempeño en la función “se considera exclusivamente el desempeño actual del trabajador en su función”.

**Producto:** es la cantidad de trabajo que los empleados de las cooperativas ejecutan según sus funciones, el producto ayudará a la investigación a relacionar el trabajo ejecutado por el empleado y lo que percibe su jefe inmediato. (Chiavenato I. , 2010)

**Cualidad:** es la exactitud, esmero y orden que los empleados de las cooperativas realizan en sus actividades diarias, en la cual el jefe inmediato evaluará al empleado cada una de estas cualidades en el trabajo ejecutado asignado. (Chiavenato I. , 2010)

**Conocimiento en el trabajo:** es el grado de conocimiento que cada empleado demuestra en las tareas que realiza, en donde se evaluará si domina los procesos asignados en su puesto de trabajo y si aumenta los conocimientos para ser un empleado más productivo. (Chiavenato I. , 2010)



**Cooperación:** es la actitud que tiene el empleado hacia su cooperativa, ante sus jefes y sus compañeros de trabajo, poniendo empeño en todas las actividades asignadas y colaborando con sus compañeros para realizar un trabajo en equipo que sea productivo para la cooperativa. (Chiavenato I. , 2010)

**Comprensión de las situaciones:** es el grado en que el empleado percibe un problema y es capaz de adaptarse a situaciones aceptando tareas, y proponiendo ideas que colaboren o mitiguen a problemas que puedan presentarse. (Chiavenato I. , 2010)

**Creatividad:** es el empeño que los empleados poseen en sus funciones para tener la capacidad de crear ideas y proyectos que contribuyan en su área de trabajo. (Chiavenato I. , 2010)

**Responsabilidad:** es la dedicación que el empleado pone en sus funciones, cumpliendo sus actividades en el plazo establecido por su cooperativa, siendo cuidadoso que el trabajo a entregar tenga la información requerida y correcta. (Chiavenato I. , 2010)

## 2.2 MARCO REFERENCIAL

Con el pasar del tiempo el término de inteligencia emocional ha ido sobresaliendo tanto en el ámbito personal como profesional, y hoy en día es reconocido a nivel internacional por diversos tipos de organización, siendo un pilar fundamental para el desempeño laboral.

### 2.2.1 Antecedentes de confianza: inteligencia emocional y percepciones de los demás

El presente artículo tiene como objetivo examinar la capacidad de un individuo para percibir y gestionar las emociones, así como las percepciones que tienen de otros en su lugar de trabajo y el impacto en su nivel de confianza en los compañeros de trabajo. (Christie, 2015)

La confianza entre los compañeros de trabajo es un tema muy importante y relevante para las organizaciones y sus líderes, por lo que es necesario estudiar este contexto y mirar sus diferentes reacciones; se debe analizar el impacto de las habilidades sociales de la inteligencia emocional de una persona sobre su confianza en los compañeros de trabajo. (Christie, 2015)

La inteligencia emocional en las personas es un factor muy importante en el procesamiento de la decisión de confiar, esto se debe a la empatía que cada individuo siente hacia sus compañeros y su manejo de habilidades sociales en su área laboral, la confianza hacia otra persona se da mediante factores cognitivos y emocionales con respecto a sí mismos y con los que requieran su confianza. (Christie, 2015)

Los individuos son más vigilantes cuando hay una preocupación por la fiabilidad del comportamiento de otro, aunque los individuos con alta inteligencia emocional son más conscientes en la toma de decisiones de confianza en la otra persona, se sostiene que también debe ser capaz de controlar sus emociones. (Christie, 2015)

Según Christie, (2015) las hipótesis de la presente investigación fueron desarrolladas para demostrar que la confianza en los compañeros de trabajo está parcialmente influenciada por dos procesos principales. El primer proceso consiste en un proceso cognitivo de poder percibir la capacidad, la benevolencia y la integridad de los demás y evaluar correctamente el nivel de confianza en que el individuo está dispuesto a asignar a un compañero de trabajo específico; el segundo implica un proceso emocional o percibir el estado de relación entre el individuo y su compañero de trabajo mediante el uso de la información afectiva, donde la atención se centra en los aspectos emocionales.

Dado que la percepción era la única capacidad asociada con la confianza en los compañeros de trabajo, se puede indicar que la lectura de las emociones de los demás es importante para determinar el nivel de confianza dado a los compañeros de trabajo, la decisión de confiar en los compañeros se ve influenciada por los contextos de trabajo específicos, es decir, las personas pueden confiar en los compañeros de trabajo cuando hay poca presión, pero serán menos dispuestos a confiar en los compañeros de trabajo en situaciones de presión y alto estrés. (Christie, 2015)

### **2.2.2 “Equilibrio vida-trabajo” la inteligencia emocional como un componente crucial para lograr tanto la vida personal y rendimiento laboral.**

El análisis de este artículo propone el desarrollo de un equilibrio entre la inteligencia emocional con la vida y el trabajo, por lo que las experiencias cotidianas de cada individuo aportan a la inteligencia emocional, ya sea por las emociones que los entornos le proporcionan a la vida personal del individuo, es por esto que el desarrollar un nivel alto de inteligencia emocional ayudará a un ambiente laboral exitoso. (Koubova & Buchko, 2013)

La conciliación entre el trabajo y la vida de los empleados es relevante para un buen desempeño laboral, pues es complejo el pensar en el tiempo, dinero y energía de una persona que afecta a su satisfacción personal y por lo tanto su inteligencia emocional será de niveles bajo, en donde su productividad será baja. (Koubova & Buchko, 2013)

Un resultado clave es el efecto recíproco que tiene la vida familiar con el rendimiento en el trabajo, puesto que esto puede afectar de una manera negativa o positiva ya sea en la armonía en el trabajo o en la vida personal, por consiguiente, la inteligencia emocional debe dominar los dos aspectos de un individuo para un equilibrio en la vida. (Koubova & Buchko, 2013)

El modelo que se desarrolló en este artículo demostró que las emociones son esenciales e importantes para la vida y su relación laboral, ya que, los dos factores tienen influencia, se expone “que la vida familiar productiva y personal desempeña el papel dominante en el desarrollo de la inteligencia emocional”, por otra parte, las relaciones sociales son necesarias en la vida de todo individuo por lo que mantener la calma y el control de las emociones ayuda a una mejor concentración y rendimiento laboral. (Koubova & Buchko, 2013)

El equilibrio ideal entre la vida y el trabajo se le atribuye a un nivel alto de inteligencia emocional, es la causa primordial para que el trabajo se vea como un elemento de satisfacción, para la gestión y vida de la organización se tiene en cuenta las emociones y capacidad mental para controlar conflictos, los niveles altos de inteligencia emocional ayudan a fortalecer las emociones y regular los comportamientos en el ámbito familiar y laboral, siendo beneficioso para una mejora en la concentración y rendimiento en el trabajo. Para una mejora en la inteligencia emocional y lograr el equilibrio entre vida y trabajo se debe proporcionar a los empleados desarrollar y aumentar su nivel de inteligencia emocional con ambientes de trabajo que permitan a los miembros de la organización “construir relaciones a largo plazo y tener una familia”, debido a que esto ayudará a los empleados a proponer mejoras y adquirir habilidades que den un valor agregado a la organización. (Koubova & Buchko, 2013)

### **2.2.3 Inteligencia emocional y rendimiento en el trabajo: el papel del bienestar psicológico**

El artículo tiene como objetivo el relacionar el impacto de la inteligencia emocional con los comportamientos de los empleados en el lugar de trabajo observando su salud mental, puesto que la inteligencia emocional puede llegar a influir positiva o negativamente en el control de las emociones que puedan mejorar la productividad laboral. (Devonish, 2016)

Las emociones que afectan a un individuo en su salud mental demuestran estar relacionadas con el agotamiento en el trabajo si no se maneja y desarrolla la inteligencia emocional tanto individual como grupal, por lo que el presente estudio examina múltiples aspectos de bienestar como satisfacción en el trabajo que es el lado positivo y el trabajo en relación con la depresión, el cual es el lado negativo. (Devonish, 2016)

En la relación significativa entre el rendimiento en el trabajo y la inteligencia emocional se observa los procesos complejos que existen e intervienen en las emociones que afectan los comportamientos en el trabajo, ya sea de forma afectiva o actitudes causadas por factores de estrés o burnout, en donde los gerentes y superiores deben poner atención a lo importante que este factor puede causar en la productividad de su organización. (Devonish, 2016)

La salud psicológica de los empleados en una organización es significativa en su productividad laboral, el trabajo influye en las emociones de los empleados provocando una satisfacción o depresión por causa de un bajo nivel de inteligencia emocional y un buen desarrollo ayuda a su mejora en el ambiente de trabajo y un bienestar psicológico. (Devonish, 2016)

#### **2.2.4 Políticas organizativas percibidas, inteligencia emocional y resultados laborales: exploración empírica de los efectos directos e indirectos**

El artículo tienen como objetivo determinar la relación entre la percepción de las políticas organizacionales y la inteligencia emocional, y su interacción con el desempeño laboral mediante la comprobación de dos hipótesis en la cual la H1: La inteligencia emocional se relaciona negativamente con la percepción de las políticas, y H2: Las políticas percibidas medirán las relaciones entre la IE y la satisfacción en el trabajo. (Meisler & Vigoda, 2014)

La inteligencia emocional afecta a la forma en que se percibe las políticas de la organización, y que la percepción de las políticas media el efecto de la inteligencia emocional en la satisfacción en el trabajo. (Meisler & Vigoda, 2014)

Se encontró una correlación negativa entre la inteligencia emocional y la percepción de las políticas es decir que si la inteligencia emocional es superior las percepciones de las políticas serán más bajas y a su vez mejorara la satisfacción laboral de los empleados, por lo tanto se aprueban las hipótesis. (Meisler & Vigoda, 2014)

El entrenamiento en la inteligencia emocional puede mejorar los niveles de IE, esto implica mejorar el rendimiento de los empleados y reducir los resultados negativos tales como la rotación en diferentes puestos, lo que genera inestabilidad a los empleados. (Meisler & Vigoda, 2014)

El modelo de investigación plantea que la inteligencia emocional de los empleados interviene en la forma como se percibe y evalúa las políticas organizacionales, e indirectamente afecta a los resultados del trabajo, Por lo tanto el modelo sugiere un efecto de mediación de la percepción de las políticas sobre la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción en el trabajo. (Meisler & Vigoda, 2014)

La investigación contribuye a la afirmación de que las emociones influyen en la manera en que se evalúa y percibe la política organizacional y genera una serie de ideas futuras de investigación, basándose en la comprobación del modelo planteado con diferentes poblaciones e industrias. (Meisler & Vigoda, 2014)

## 2.3 MARCO CONCEPTUAL

### **Autoestima**

Ross, (2013) Define la autoestima como “un concepto, una actitud, un sentimiento, una imagen y está representada por la conducta. Es la capacidad que tenemos con dignidad, amor y realidad”

### **Capacitación Laboral**

Según Frigo, (2005) “Capacitación, o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal”. (pág. 21)

### **Clima Organizacional**

Es el ambiente donde un individuo realiza su trabajo diariamente, el trato que los superiores tienen con sus subordinados, la relación entre los compañeros de trabajo, los proveedores y clientes que conforman la organización. (Kamarul, 2018)

### **Contribuciones**

“Pagos que cada trabajador hace a la organización a la cual pertenece (trabajo, esfuerzo, dedicación, puntualidad, asiduidad, esmero, elogios a la organización, etc). (Chiavenato I. , 2010)

### **Cooperativa**

“Las cooperativas de ahorro y crédito son asociaciones de agentes económicos (empresas y hogares en la forma de personas naturales o jurídicas) que en calidad de copropietarios administran una empresa financiera en común para que esta les provea (a ellos mismos y no terceros) servicios financieros.” (PUCE, 2001)

## **Cooperativa de ahorro y crédito**

Según: : Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, (2015)

Las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente bajo los principios establecidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, con el objetivo de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, con clientes o terceros, con sujeción a las regulaciones que emita la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (pág. Art. 445)

## **Cultura Organizacional**

La cultura organizacional es “un esquema de referencia para patrones de información, comportamiento y actitudes que compartimos con otros en el trabajo y que determinan el grado de adaptación laboral; en esta medida representan un aprendizaje continuo en el cual la cultura organizacional se enriquece con los aportes de los individuos, se perpetúa a través de ellos a la vez que las personas enriquecen sus entornos”. (Zapata Dominguez & Rodriguez Ramirez, 2008)

La cultura organizacional de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DQM son diferentes, puesto que cada una cuenta con una gerencia que maneja diversos liderazgos lo que conlleva a los empleados a tener variados comportamientos y actitudes que influyen en su desempeño laboral.

## **Desempeño laboral**

Robbins & Coulter, (2013) definen que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales.



En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual.

### **Economía Popular y Solidaria**

Según: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, (2011)

La economía popular y Solidaria a la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital. (pág. Art. 1)

### **Eficacia**

“Es la capacidad de la organización para cumplir con la misión y abarca desde la satisfacción del cliente y los productores, capacidad para producir con calidad, hasta la adaptabilidad a los cambios y el desarrollo de la organización”. (Belamaric, Arrastúa, & Cañizares, 2001)

### **Emoción**

“La emoción es la alteración del ánimo intensa y pasajera, agradable o penosa que va acompañada de cierta conmoción somática” (Real Academia Española, 2017)

### **Evaluación de Desempeño**

Frigo, (2005) Afirma que “La evaluación del desempeño es un instrumento que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual. Este sistema

permite una medición sistemática, objetiva e integral de la conducta profesional y el rendimiento o el logro de resultados”. (pág. 32)

### **Habilidades**

Habilidad es “cada una de las cosas que una persona ejecuta con gracia y destreza, puede valerse de toda su destreza y maña para negociar y conseguir algo”. (Real Academia Española, 2017)

### **Incentivos**

“Son pagos hechos por la organización a sus trabajadores (salarios, premios, beneficios sociales, oportunidades de progreso, estabilidad en el cargo, supervisión abierta, elogios, etc). (Chiavenato I. , 2010)

### **Inteligencia**

Según: Ardilla, (2011)

Inteligencia es un conjunto de habilidades cognitivas y conductuales que permite la adaptación eficiente al ambiente físico y social. Incluye la capacidad de resolver problemas, planear, pensar de manera abstracta, comprender ideas complejas, aprender de la experiencia. No se identifica con conocimientos específicos ni con habilidades específicas, sino que se trata de habilidad cognitiva general, de la cual forman parte las capacidades específicas. (p,100)

### **Inteligencia Emocional**

“La inteligencia emocional incluye la habilidad para percibir con precisión, valorar y expresar emoción; la habilidad de acceder y/o generar sentimientos cuando facilitan pensamientos; la

habilidad de comprender la emoción y el conocimiento emocional; y la habilidad para regular las emociones para promover crecimiento emocional e intelectual”. (Cherniss & Goleman, 2013)

### **Lúdica**

El término de lúdica proviene del latín *ludus* que significa perteneciente o relativo al juego, las actividades lúdicas son aprendizajes mediante juegos que ayudarán a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ a fortalecer su inteligencia emocional, liberando tensiones que acumulan de su trabajo diario. (Real Academia Española, 2017)

### **Manual**

“Son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir de forma ordenada y sistemática, información, instrucciones y lineamientos que se consideren necesarios para el mejor desempeño de sus tareas” (Duhalt, 2013)

### **Organización**

La organización es “una asociación de personas regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines”. (Real Academia Española, 2017)

### **Productividad**

Es la “relación entre lo producido y los medios empleados, tales como mano de obra, materiales, energía, entre otros” (Real Academia Española, 2017)

### **Satisfacción Laboral**

Keith & W, (2003) señalan que la satisfacción laboral “representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben”. (pág. 70)

## **Sector Cooperativo**

El sector cooperativo es uno de los sectores de la economía popular y solidaria el cual busca el desarrollo de la comunidad mediante la unión en forma libre de varias personas las cuales juntan sus recursos para poder constituir una organización y de esta forma ayudar al desarrollo de la comunidad. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2011, pág. Art. 21)

## CAPITULO III

### 3. MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. Enfoque de Investigación

El enfoque de la presente investigación es cuantitativo para un completo análisis del problema en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ, con el enfoque cuantitativo se realizará la “recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010, pág. 4)

#### 3.2. Tipología de la Investigación

##### 3.2.1 Por su finalidad

La finalidad del presente estudio es aplicada por lo que se entregará un manual de desarrollo de la inteligencia emocional en los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el Distrito Metropolitano de Quito, con el fin de mejorar el clima laboral en las cooperativas, aumentando el desempeño laboral de los trabajadores que repercuta en el bienestar del cliente.

##### 3.2.2 Por las fuentes de información

Para la investigación se utilizará las fuentes de información mixta, es decir primarias y secundarias, el comienzo de la investigación se utilizó artículos científicos e investigación documental o bibliográfica con respecto al tema planteado, a continuación, se utiliza fuentes primarias o de campo que son la aplicación de encuestas a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el Distrito Metropolitano de Quito.

### **3.2.3 Por las unidades de análisis**

Las unidades de análisis para la investigación serán de tipo Insitu, ya que conlleva el estudio en las instalaciones de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el Distrito Metropolitano de Quito.

### **3.2.4 Por el control de las variables**

La presente investigación por el control de las variables es de tipo no experimental, es decir “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010, pág. 149)

Es beneficioso este tipo de investigación por lo que podremos percibir cómo se desenvuelven tanto la variable independiente siendo esta la inteligencia emocional y variable dependiente que es el desempeño laboral en su hábitat real.

### **3.2.5 Por el alcance**

El alcance de la investigación es Correlacional, debido a que se busca la relación o grado de asociación que existe entre el desempeño laboral (variable dependiente) y la inteligencia emocional (variable independiente), las variables tratadas deben ser medidas, cuantificadas y analizadas con respecto a la hipótesis propuesta.

## **3.3. Procedimiento para recolección y análisis de datos**

### **3.3.1 Instrumentos de recolección de información**

La encuesta es el instrumento de recolección de información que se utilizará en la presente investigación dirigida a los empleados y jefes de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento

1 en el Distrito Metropolitano de Quito, se cuenta con información adicional de la superintendencia de economía popular y solidaria y de libros sobre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, los mismos que se tomará en cuenta para formular la encuesta.

### 3.3.2 Procedimiento para recolección de datos

Los investigadores asistirán a la matriz de cada cooperativa de ahorro y crédito del segmento 1 en el Distrito Metropolitano de Quito, por tal razón se denomina que la investigación tendrá una técnica de campo, en donde las encuestas se realizarán de forma online o física, personal y anónima a los empleados de forma aleatoria para tener una mejor relación con el objeto de estudio.

## 3.4. Población y Muestra

### 3.4.1 Población

La población a analizar en la presente investigación son las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el Distrito Metropolitano de Quito activas en el año 2018, según el catastro encontrado en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en el Distrito Metropolitano de Quito existen seis cooperativas de ahorro y crédito del segmento uno, las cuales están conformadas por 1677 empleados.

**Tabla 1**

*Número de empleados de las COAC del segmento 1 en el DMQ 2017*

Entidad	Número de empleados
Cooperativa de ahorro y crédito Andalucía Ltda.	213
Cooperativa de ahorro y crédito Cooprogreso Ltda.	340
Cooperativa de ahorro y crédito Alianza Del Valle Ltda.	194
Cooperativa de ahorro y crédito 29 De Octubre Ltda.	490
Cooperativa de ahorro y crédito Policía Nacional Ltda.	380
Cooperativa de ahorro y crédito De Los Servidores Públicos Del Ministerio De Educación Y Cultura	60
<b>Total empleados en Quito</b>	<b>1677</b>

**Fuente:** Adaptado al Catastro de la (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2018)

### 3.4.2 Validación de la encuesta

Para la validación de las encuestas dirigidas a la población que son las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ se utiliza un juicio de expertos que “se define como una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos cualificados en éste y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones” (Escobar-Pérez & Cuervo-Martínez, 2008, pág. 29).

Esta validación se realizó a 10 expertos como especialistas con estudios de cuarto nivel y psicólogos, para poder validar las preguntas de las dos variables principales del presente estudio que son la inteligencia emocional y el desempeño laboral, en la validación se cambiaron algunos términos de las preguntas que los expertos sugirieron para mejor comprensión de los encuestados al igual que la escala de medición en las respuestas, también se tomó en cuenta realizar una encuesta a los jefes de área de los empleados para un resultado más verídico del desempeño laboral. (Ver Anexo A).

### 3.4.3 Muestra Empleados

Para el cálculo de la muestra se hará uso de la siguiente fórmula de (Murray R. Spiegel y Larry J. Stephens, 2005):

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

Donde:

N= es el universo o tamaño de la población



$z$ = constante obtenida a través de los niveles de confianza que se asigne al proyecto de investigación. El porcentaje mínimo para que una investigación sea confiable es del 95% que representa el (1,96).

$p$  y  $q$ = son las posibilidades “ $p$ ” de que si ocurra y “ $q$ ” de que no ocurra ( $p+q=1$ ). Cuando no tenemos marcos de muestreo previos, usamos un porcentaje estimado de 50%, para “ $p$ ” y “ $q$ ”.

$e$ = es el error de la muestra que se espera obtener, es decir la diferencia que puede existir entre el resultado obtenido de la investigación a una muestra de la población y el que se obtendría si se preguntaría al total de la misma.

$n$ = tamaño de la muestra es decir el número de encuestas a realizar.

$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 1677}{(0,05^2 * (1677 - 1)) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = 312 \text{ empleados}$$

#### 3.4.4 Muestreo Estratificado

Según Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2010), el muestro probabilístico estratificado ayuda al investigador a segmentar la muestra en estratos o categorías, debido a que no basta que cada uno de los elementos muestrales tengan la misma probabilidad de ser escogidos y esto aumenta la precisión de la muestra, lo que conlleva al uso de varios tamaños de muestra para cada categoría. (pág. 182)

En el segmento 1 existen 6 cooperativas de ahorro y crédito con matriz en el cantón Quito, en el cual se debe dividir a la población por cooperativa y seleccionar cuantos empleados se van a escoger por cada cooperativa para realizar la encuesta.

Para el cálculo del muestreo estratificado se hará uso de la siguiente fórmula de (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010):

$$nh = \frac{n}{N} \times NH$$

Donde:

N= Es el universo o tamaño de la población

n= Muestra

NH= Número de empleados por cooperativas

**Tabla 2**

*Muestra probabilística estratificada de las COAC del segmento 1 en el DMQ*

Entidad	Número de empleados	Nh
Cooperativa de ahorro y crédito Andalucía Ltda.	213	41
Cooperativa de ahorro y crédito Cooprogreso Ltda.	340	63
Cooperativa de ahorro y crédito Alianza Del Valle Ltda.	194	36
Cooperativa de ahorro y crédito 29 De Octubre Ltda.	490	91
Cooperativa de ahorro y crédito Policía Nacional Ltda.	380	70
Cooperativa de ahorro y crédito De Los Servidores Públicos Del Ministerio De Educación Y Cultura	60	11
	N= 1677	n= 312

**Fuente:** Adaptado al Catastro de la (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2018)

Las encuestas se realizarán a 312 empleados operativos segmentados en la matriz de cada cooperativa, para la evaluación del desempeño laboral se realizará una encuesta a los jefes de área con el fin de determinar el desempeño laboral real de cada empleado. (Ver Anexo A1 y A2)

### 3.4.5 Muestra Jefes

La muestra para los jefes es no probabilística puesto que para el cálculo se tomó como base el número de empleados por cooperativa; las cooperativas designaron las áreas o departamentos y los jefes respectivos según los empleados que se necesitaban en la presente investigación, a continuación, se detalla:

**Tabla 3**

*Muestra de los jefes de las COAC del segmento 1 en el DMQ*

<b>Entidad</b>	<b>N° Empleados</b>	<b>N° Jefes</b>
Cooperativa de ahorro y crédito Andalucía Ltda.	41	7
Cooperativa de ahorro y crédito Cooprogreso Ltda.	63	8
Cooperativa de ahorro y crédito Alianza Del Valle Ltda.	36	10
Cooperativa de ahorro y crédito 29 De Octubre Ltda.	91	17
Cooperativa de ahorro y crédito Policía Nacional Ltda.	70	14
Cooperativa de ahorro y crédito De Los Servidores Públicos Del Ministerio De Educación Y Cultura	11	4
<b>Total</b>	<b>312</b>	<b>60</b>

Las áreas involucradas en la investigación son las siguientes:

**Tabla 4**  
*Jefes por Departamento*

<b>Jefes por departamento y cooperativa</b>							
	¿A qué cooperativa de ahorro y crédito pertenece?						
	Alianza del Valle	Andalucía Ltda.	Cacspmec	Cooprogreso Ltda.	Policía Nacional	29 de Octubre	Total
Rrhh	1	1	1	1	1	1	6
Comercial	1	1	0	0	1	1	4
Marketing	1	0	0	0	1	1	3
Riesgos	1	1	0	0	1	1	4
Cumplir	0	0	0	0	0	1	1
Judicial	0	0	0	0	1	1	2
Cobranzas	0	0	0	0	0	1	1
Servicios generales	0	0	0	0	0	1	1
Operaciones	0	1	0	1	1	1	4
Contabilidad	1	0	1	0	0	1	3
Archivo	0	0	0	0	0	1	1
Serv cliente	0	0	1	1	1	1	4
Auditoría	0	0	0	0	1	1	2
Servicios internos	0	0	0	0	0	1	1
Tesorería	0	0	0	0	0	1	1
Negocios	1	0	0	1	1	0	3
Tecnología	1	1	0	1	1	1	5
Custodia	0	0	0	1	0	0	1
Finanzas	1	1	0	1	1	0	4
Resp. Social	0	0	0	1	0	0	1
Crédito	1	0	1	0	1	0	3
Gerencia	1	0	0	0	1	0	2
Inversiones	0	0	0	0	1	0	1
Procesos	0	1	0	0	0	0	1
Seguridad	0	0	0	0	0	1	1
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>14</b>	<b>17</b>	<b>60</b>

### **3.5. Procedimiento para tratamiento y análisis de datos**

Para la recopilación de la información se utilizará el software estadístico-matemático Excel y para la tabulación y tratamiento el software IBM SPSS, analizando los datos mediante figuras, tablas de frecuencia, utilizando el análisis estadístico descriptivo e inferencial.

Las técnicas a utilizar para comprobar la hipótesis: La inteligencia emocional incide en el desempeño laboral en los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 del DMQ; serán mediante la estadística descriptiva e inferencial que proporciona el software IBM SPSS como: frecuencias por cada pregunta, tablas de contingencia, Chi cuadrado.

## CAPITULO IV

### 4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1 Estadística Descriptiva

Se utilizará el análisis de los datos con estadística descriptiva la cual “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población”. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010)

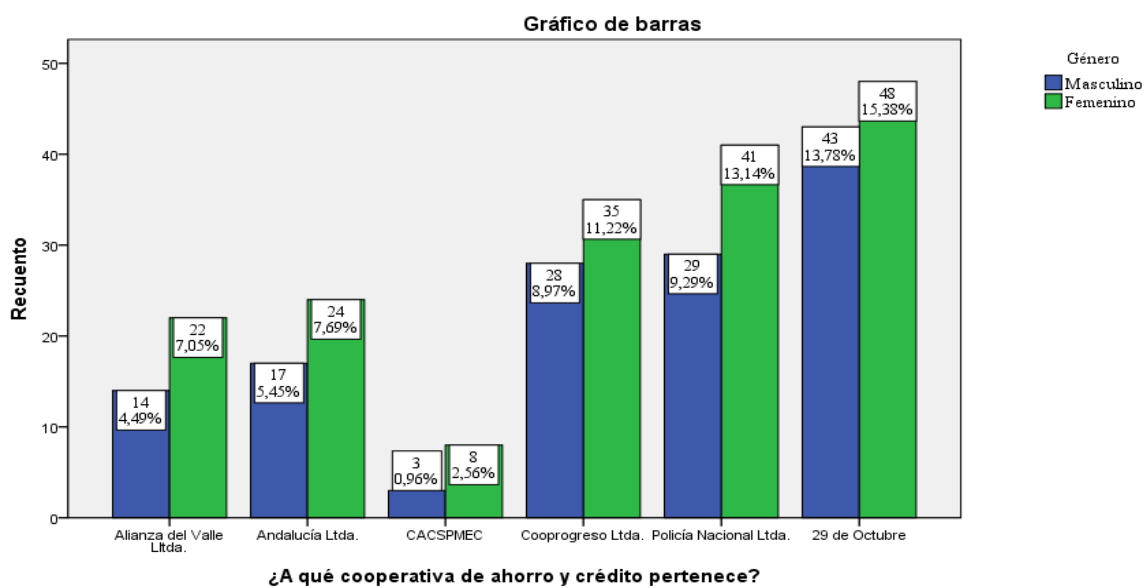
#### 4.1.1 ANÁLISIS UNIVARIADO EMPLEADOS

**Tabla 5**

*Género Empleados*

		Género del empleado		
		Género		Total
		Masculino	Femenino	
	Alianza del Valle Ltda.	14	22	36
	Andalucía Ltda.	17	24	41
¿A qué cooperativa de ahorro y crédito pertenece?	CACSPMEC	3	8	11
	Cooprogreso Ltda.	28	35	63
	Policía Nacional Ltda.	29	41	70
	29 de Octubre	43	48	91
Total		134	178	312

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ



**Figura 10** Género Empleados

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ

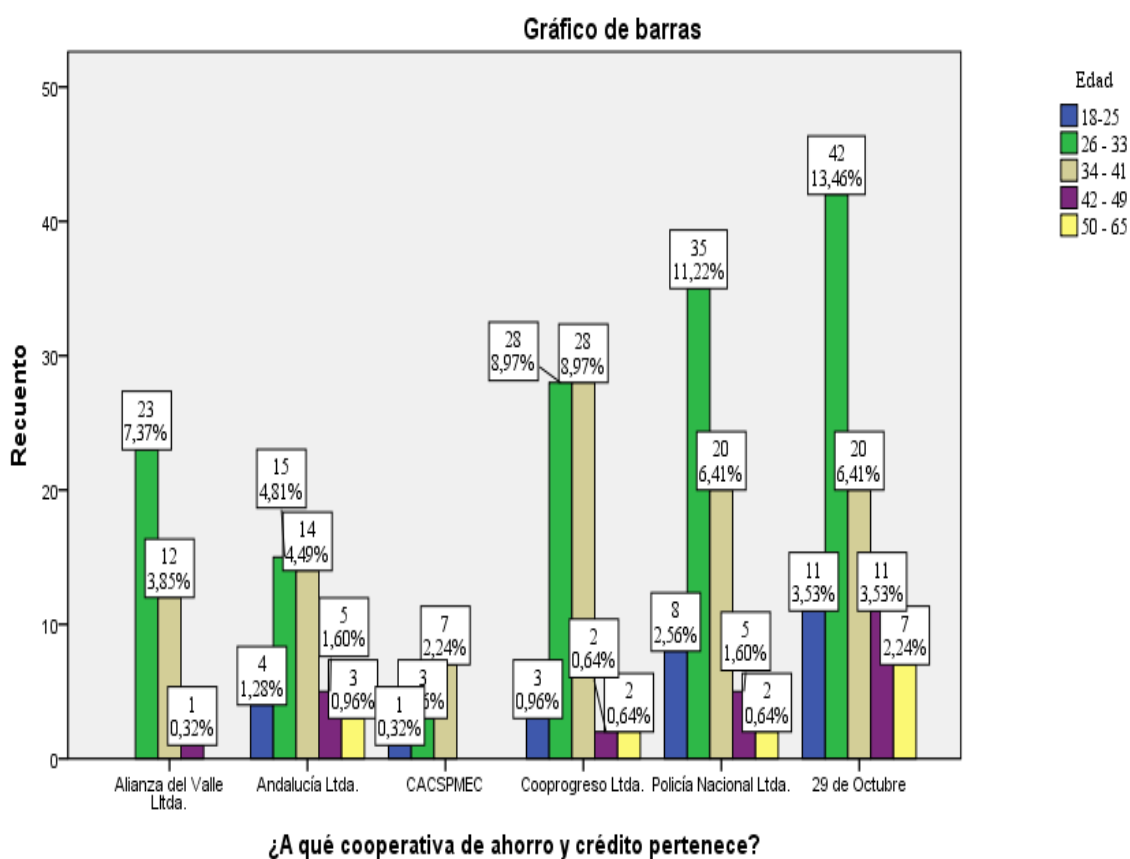
### **Análisis e Interpretación**

En las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ se encuentra que existe un número mayor de empleados de género femenino: en la COAC Alianza del Valle Ltda. tienen 22 empleados con género femenino y 14 empleados con género masculino; Andalucía 24 empleados con género femenino y 17 empleados con género masculino; CACSPMEC 8 empleados con género femenino y 3 empleados con género masculino; Cooprogreso Ltda. 35 empleados con género femenino y 28 empleados con género masculino; Policía Nacional Ltda. 41 empleados con género femenino y 29 empleados con género masculino; 29 de Octubre Ltda. 48 empleados con género femenino y 43 empleados con género masculino; del total de encuestados se puede comprobar que existen más mujeres que hombres en las cooperativas.

**Tabla 6**  
*Edad Empleados*

		Edad empleados					Total
		Edad	Edad	Edad	Edad	Edad	
		18-25	26 - 33	34 - 41	42 - 49	50 - 65	
¿A qué cooperativa de ahorro y crédito pertenece?	Alianza del Valle Ltda.	0	23	12	1	0	36
	Andalucía Ltda.	4	15	14	5	3	41
	CACSPMEC	1	3	7	0	0	11
	Cooprogreso Ltda.	3	28	28	2	2	63
	Policía Nacional Ltda.	8	35	20	5	2	70
	29 de Octubre	11	42	20	11	7	91
Total		27	146	101	24	14	312

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ



**Figura 11** Edad Empleados

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ



## Análisis e Interpretación

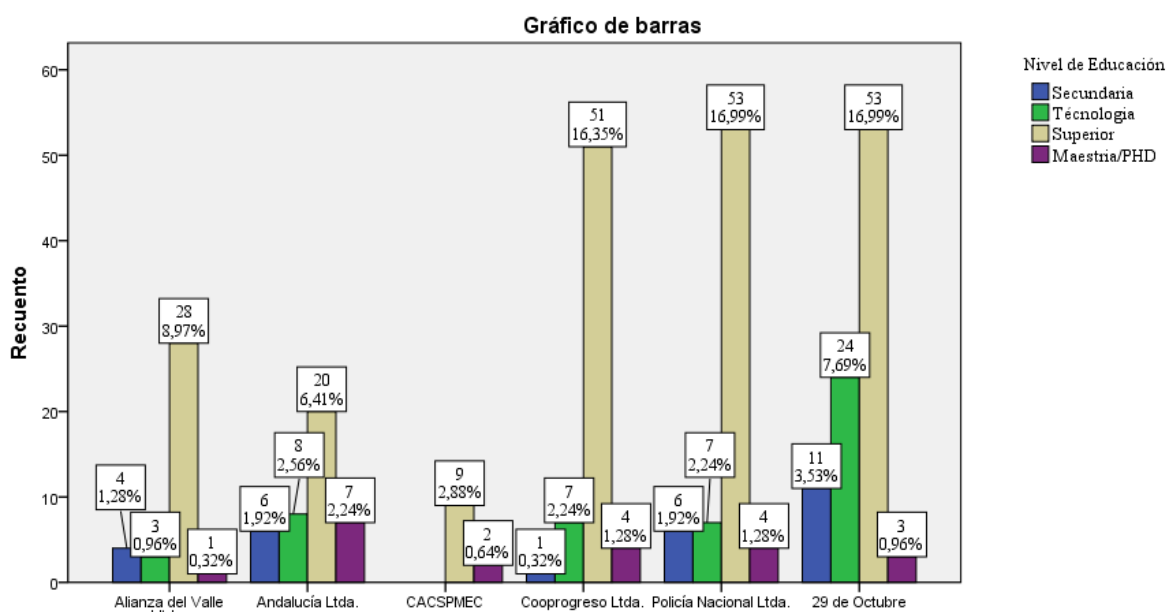
La edad de los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ se encuentra en mayor número de empleados en un rango joven es decir de 26 a 33 años con 146 empleados, en la COAC Alianza del Valle Ltda. tienen 23 empleados entre 26-33 años, 12 empleados entre 34-41 años y 1 empleado entre 42-49; Andalucía 4 empleados entre 18-25 años, 15 empleados entre 26-33 años, 14 empleados entre 34-41 años, 5 empleados entre 42-49 años y 3 empleados entre 50-65 años; CACSPMEC 1 empleado entre 18-25 años, 3 empleados entre 26-33 años y 7 empleados entre 34-41 años; Cooprogreso Ltda. 3 empleados entre 18-25 años, 28 empleados entre 26-33 años, 28 empleados entre 34-41 años, 2 empleados entre 42-49 años y 2 empleados entre 50-65 años; Policía Nacional Ltda. 8 empleados entre 18-25 años, 35 empleados entre 26-33 años, 20 empleados entre 34-41 años, 5 empleados entre 42-49 años, 2 empleados entre 50-65 años; 29 de Octubre Ltda. 11 empleados entre 18-25 años, 42 empleados entre 26-33 años, 20 empleados entre 34-41 años, 11 empleados entre 42-49 años y 7 empleados entre 50-65 años.

**Tabla 7**

*Nivel de educación Empleados*

		Nivel de educación de los empleados				Total
		Secundaria	Tecnología	Superior	Maestría/PHD	
¿A qué cooperativa de ahorro y crédito pertenece?	Alianza del Valle Ltda.	4	3	28	1	36
	Andalucía Ltda.	6	8	20	7	41
	CACSPMEC	0	0	9	2	11
	Cooprogreso Ltda.	1	7	51	4	63
	Policía Nacional Ltda.	6	7	53	4	70
	29 de Octubre	11	24	53	3	91
Total		28	49	214	21	312

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ



**¿A qué cooperativa de ahorro y crédito pertenece?**

**Figura 12** Nivel de Educación Empleados

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ

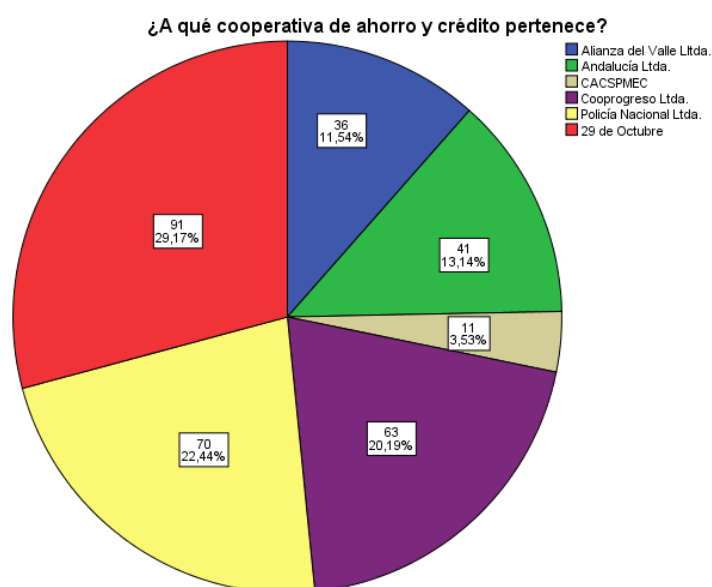
## **Análisis e Interpretación**

En el nivel de educación de los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ sobresale el nivel Superior con 214 empleados, en la Alianza del Valle Ltda. se encuentran 4 empleados con nivel secundaria, 3 empleados con tecnología, 28 empleados con nivel superior y 1 empleado con Maestría/PHD; Andalucía Ltda. 6 empleados con nivel secundaria, 8 con tecnología, 20 con nivel superior y 7 con Maestría/PHD; CACSPMEC 9 empleados con nivel superior y 2 con Maestría/PHD; Cooprogreso Ltda. 1 empleado con nivel secundaria, 7 con tecnología, 51 con nivel superior, 4 con Maestría/PHD; Policía Nacional Ltda. 6 empleados con nivel secundaria, 7 con tecnología, 53 con nivel superior y 4 con Maestría/PHD; 29 de Octubre Ltda. 11 empleados con nivel secundaria, 24 con tecnología, 53 con nivel superior y 3 con Maestría/PHD.

**Tabla 8**  
*Cooperativa de ahorro y crédito*

<b>¿A qué cooperativa de ahorro y crédito pertenece?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alianza del Valle Ltda.	36	11,5	11,5	11,5
	Andalucía Ltda.	41	13,1	13,1	24,7
	CACSPMEC	11	3,5	3,5	28,2
	Cooprogreso Ltda.	63	20,2	20,2	48,4
	Policía Nacional Ltda.	70	22,4	22,4	70,8
	29 de Octubre	91	29,2	29,2	100,0
	Total	312	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ



**Figura 13** Cooperativa de ahorro y crédito

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ

### **Análisis e Interpretación**

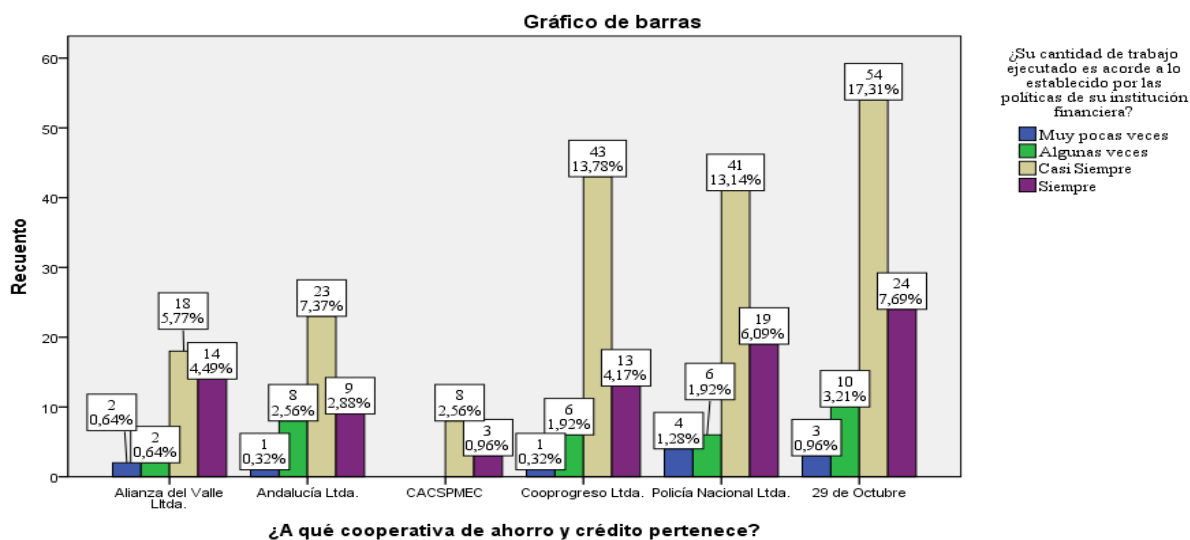
La población objeto de estudio de la presente investigación son las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ en las cuales la muestra estratificada calculó los empleados a encuestar en cada cooperativa en donde los datos del SPSS lo confirman con un 29,17% de la

COAC 29 de Octubre Ltda., 22,44% de la COAC Policía Nacional Ltda., 20,19% de la COAC Cooprogreso Ltda., 13,14% de la COAC Andalucía Ltda., 11,54% de la COAC Alianza del Valle Ltda. y con un 3,53% de la COAC CACSPMEC.

**Tabla 9**  
*Producto Empleados*

		<b>Cantidad de trabajo ejecutado</b>				
		¿Su cantidad de trabajo ejecutado es acorde a lo establecido por las políticas de su institución financiera?				Total
		Muy pocas veces	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre	
¿A qué cooperativa de ahorro y crédito pertenece?	Alianza del Valle Ltda.	2	2	18	14	36
	Andalucía Ltda.	1	8	23	9	41
	CACSPMEC	0	0	8	3	11
	Cooprogreso Ltda.	1	6	43	13	63
	Policía Nacional Ltda.	4	6	41	19	70
	29 de Octubre	3	10	54	24	91
<b>Total</b>		<b>11</b>	<b>32</b>	<b>187</b>	<b>82</b>	<b>312</b>

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ



**Figura 14** Producto Empleados

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ

### Análisis e Interpretación

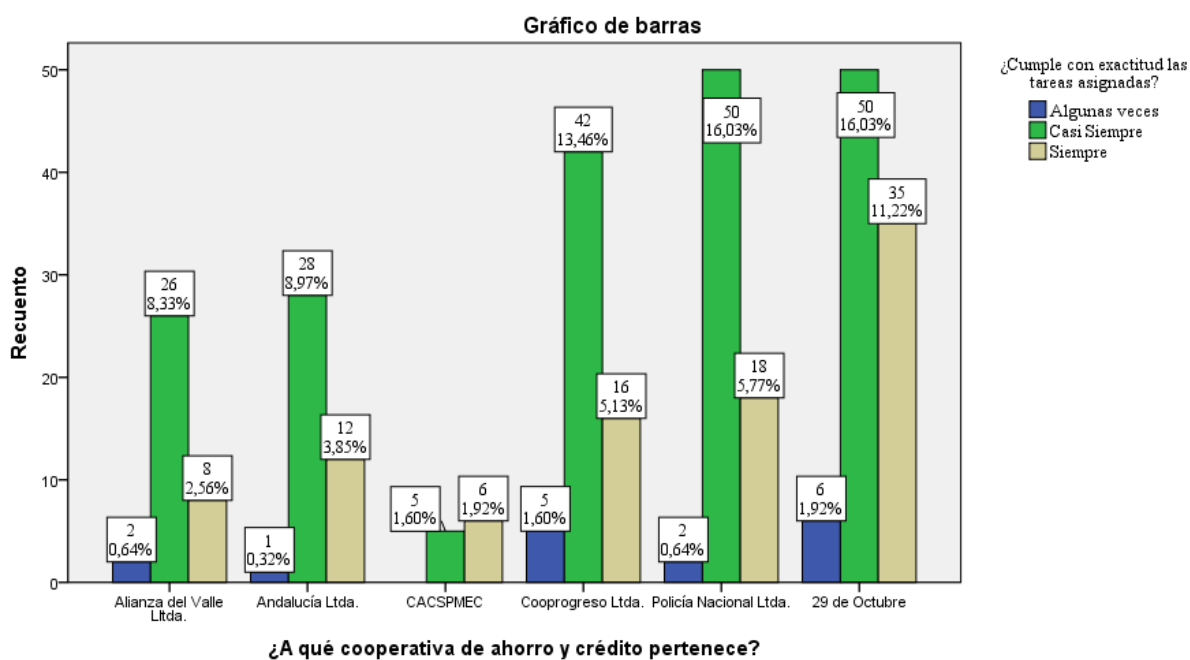
En las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ se impone tareas a cada empleado según el manual de puestos, por lo cual la cantidad de trabajo ejecutado por el empleado debe ser acorde a lo establecido por las COAC y según los resultados obtenidos se puede analizar que en la Alianza del Valle Ltda. 2 empleados indican que muy pocas veces la cantidad de trabajo ejecutado es acorde a lo establecido por las políticas de su institución financiera, 2 empleados algunas veces, 18 empleados casi siempre y 14 empleados piensan que siempre; Andalucía Ltda. 1 empleado muy pocas veces, 8 empleados algunas veces, 23 empleados casi siempre y 9 empleados siempre; CACSPMEC 8 empleados casi siempre y 3 empleados siempre; Cooprogreso Ltda. 1 empleado muy pocas veces, 6 empleados algunas veces, 43 empleados casi siempre, 13 empleados siempre; Policía Nacional Ltda. 4 empleados muy pocas veces, 6 algunas veces, 41 casi siempre y 19 siempre; 29 de Octubre Ltda. 3 empleados muy pocas veces, 10 algunas veces, 54 casi siempre y 24 siempre; esto indica que 187 empleados indican que casi siempre la cantidad de

trabajo que la cooperativa da a sus empleados es acorde a las políticas por lo tanto los empleados no ejecutan la cantidad de trabajo deseado lo que disminuirá la productividad.

**Tabla 10**  
*Cualidad Empleados*

		¿Cumple con exactitud las tareas asignadas?			Total
¿A qué cooperativa de ahorro y crédito pertenece?		¿Cumple con exactitud las tareas asignadas?			
		Algunas veces	Casi Siempre	Siempre	
	Alianza del Valle Ltda.	2	26	8	36
	Andalucía Ltda.	1	28	12	41
	CACSPMEC	0	5	6	11
	Cooprogreso Ltda.	5	42	16	63
	Policía Nacional Ltda.	2	50	18	70
	29 de Octubre	6	50	35	91
	<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>201</b>	<b>95</b>	<b>312</b>

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ



**Figura 15** Cualidad Empleados

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ

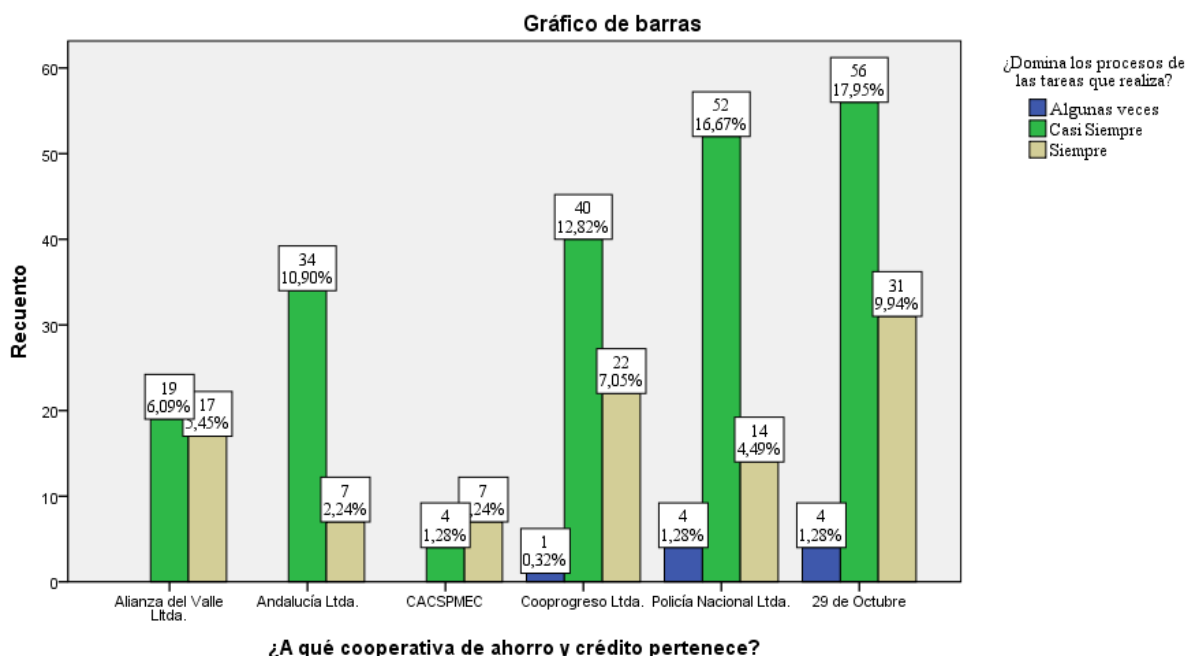
## Análisis e Interpretación

La cualidad de los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ se analiza al ver si cumplen con exactitud las tareas que les son asignadas teniendo como resultados la COAC Alianza del Valle Ltda. 2 empleados indican que algunas veces cumplen con exactitud las tareas asignadas, 26 casi siempre y 8 siempre; Andalucía Ltda. 1 empleado algunas veces, 28 casi siempre y 12 siempre; CACSPMEC 5 empleados casi siempre y 6 siempre; Cooprogreso Ltda. 5 empleados algunas veces, 42 casi siempre y 16 siempre; Policía Nacional Ltda. 2 empleados algunas veces, 50 casi siempre y 18 siempre; 29 de Octubre Ltda. 6 empleados algunas veces, 50 casi siempre y 35 siempre; se observa que 201 empleados siendo la mayoría indican que casi siempre, esto puede ser por una mala designación de tareas o por distracción de los empleados.

**Tabla 11**  
*Conocimiento en el trabajo Empleados*

		¿Domina los procesos de las tareas que realiza?			
		¿Domina los procesos de las tareas que realiza?			Total
		Algunas veces	Casi Siempre	Siempre	
¿A qué cooperativa de ahorro y crédito pertenece?	Alianza del Valle Ltda.	0	19	17	36
	Andalucía Ltda.	0	34	7	41
	CACSPMEC	0	4	7	11
	Cooprogreso Ltda.	1	40	22	63
	Policía Nacional Ltda.	4	52	14	70
	29 de Octubre	4	56	31	91
Total		9	205	98	312

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ



**Figura 16** Conocimiento en el trabajo Empleados

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ

### **Análisis e Interpretación**

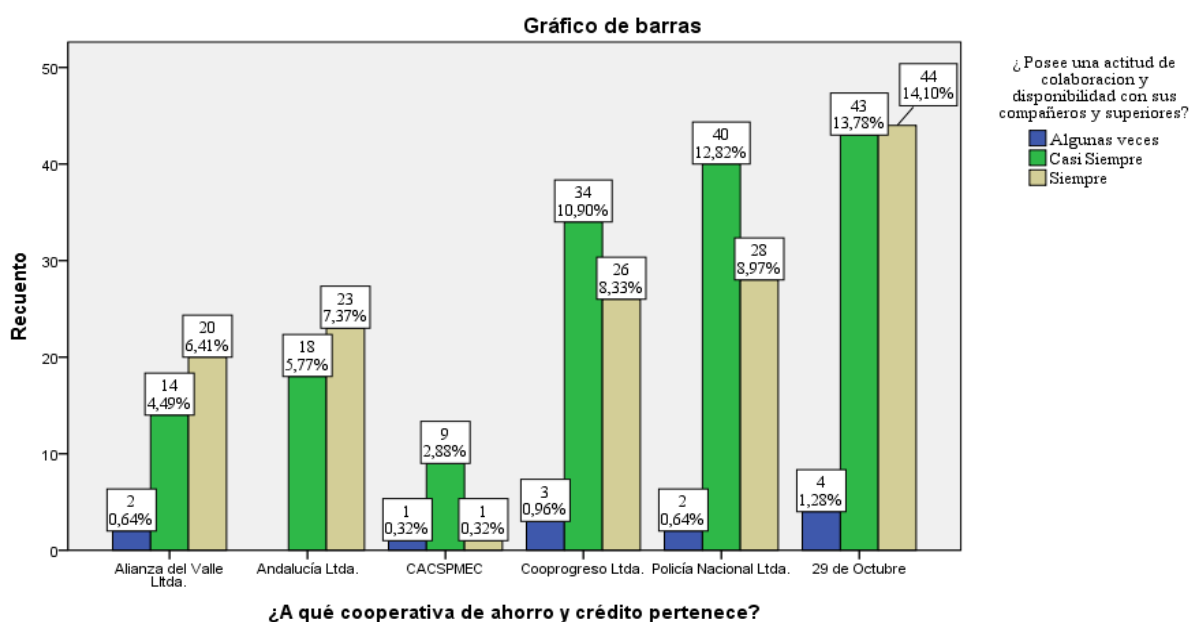
La dimensión de conocimiento dio como resultado que la COAC Alianza del Valle Ltda. 19 empleados casi siempre dominan los procesos de las tareas que realiza y 17 siempre; Andalucía Ltda. 34 empleados casi siempre y 7 siempre; CACSPMEC 4 empleados casi siempre y 7 siempre; Cooprogreso Ltda. 1 empleado algunas veces, 40 casi siempre y 22 siempre; Policía Nacional Ltda. 4 empleados algunas veces, 52 casi siempre y 14 siempre; 29 de Octubre Ltda. 4 empleados algunas veces, 56 casi siempre y 31 siempre; estos resultados demuestran que los empleados necesitan capacitaciones en sus puestos asignados para que todos siempre dominen los procesos en sus tareas a realizar, ya que, en estos resultados 205 empleados que son la mayoría indican que casi siempre dominan los procesos de las tareas que realiza.



**Tabla 12**  
*Cooperación Empleados*

		¿Posee una actitud de colaboración y disponibilidad con sus compañeros y superiores?			Total
		Algunas veces	Casi Siempre	Siempre	
¿A qué cooperativa de ahorro y crédito pertenece?	Alianza del Valle Ltda.	2	14	20	36
	Andalucía Ltda.	0	18	23	41
	CACSPMEC	1	9	1	11
	Cooprogreso Ltda.	3	34	26	63
	Policía Nacional Ltda.	2	40	28	70
	29 de Octubre	4	43	44	91
<b>Total</b>		<b>12</b>	<b>158</b>	<b>142</b>	<b>312</b>

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ



**Figura 17** Cooperación Empleados

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ

### **Análisis e Interpretación**

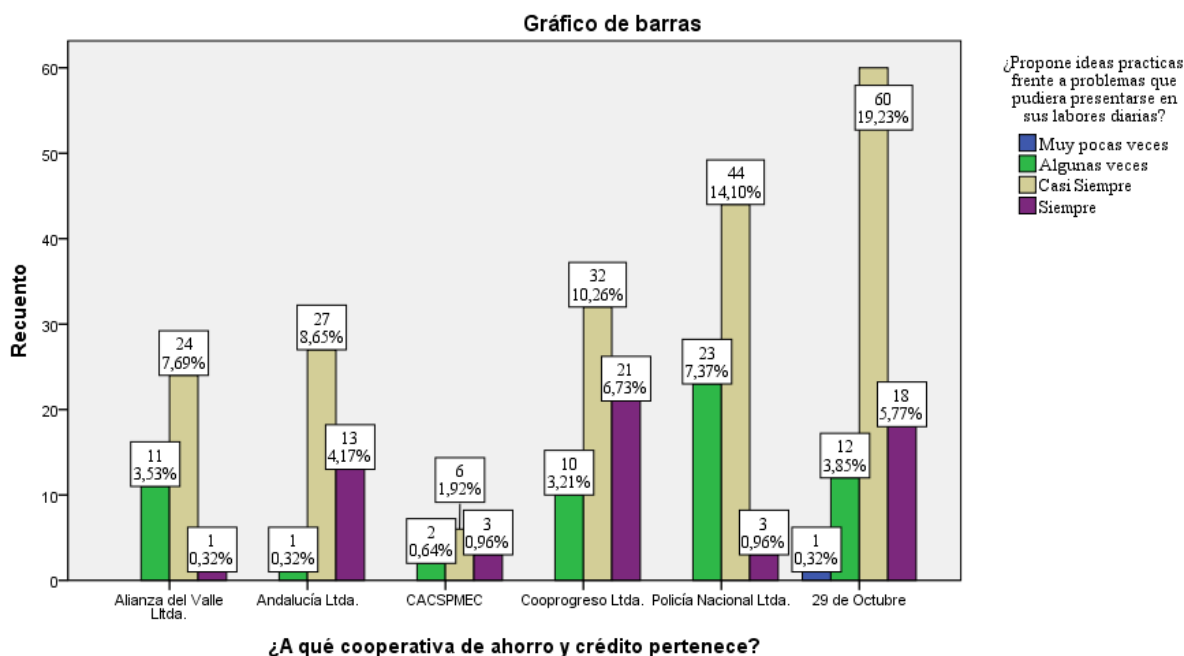
Los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ poseen una cooperación alta con sus compañeros y superiores como los resultados demuestran en la COAC Alianza del Valle Ltda. 2 empleados algunas veces poseen una actitud de colaboración y

disponibilidad con sus compañeros y superiores, 14 casi siempre y 20 siempre; Andalucía Ltda. 18 empleados casi siempre y 23 siempre; CACSPMEC 1 empleado algunas veces, 9 casi siempre y 1 siempre; Cooprogreso Ltda. 3 empleados algunas veces, 34 casi siempre y 26 siempre; Policía Nacional Ltda. 2 empleados algunas veces, 40 casi siempre y 28 siempre; 29 de Octubre Ltda. 4 empleados algunas veces, 43 casi siempre y 44 siempre, se observa que la mayoría de empleados siendo 158 poseen una actitud de colaboración y disponibilidad con sus compañeros y superiores lo que es positivo para un clima laboral productivo.

**Tabla 13**  
*Comprensión de las situaciones Empleados*

		<b>¿Propone ideas prácticas frente a problemas que pudiera presentarse en sus labores diarias?</b>				
		¿Propone ideas prácticas frente a problemas que pudiera presentarse en sus labores diarias?				
		Muy pocas veces	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre	Total
¿A qué cooperativa de ahorro y crédito pertenece?	Alianza del Valle Ltda.	0	11	24	1	36
	Andalucía Ltda.	0	1	27	13	41
	CACSPMEC	0	2	6	3	11
	Cooprogreso Ltda.	0	10	32	21	63
	Policía Nacional Ltda.	0	23	44	3	70
	29 de Octubre	1	12	60	18	91
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>59</b>	<b>193</b>	<b>59</b>	<b>312</b>

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ



**Figura 18** Comprensión de las situaciones Empleados

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ

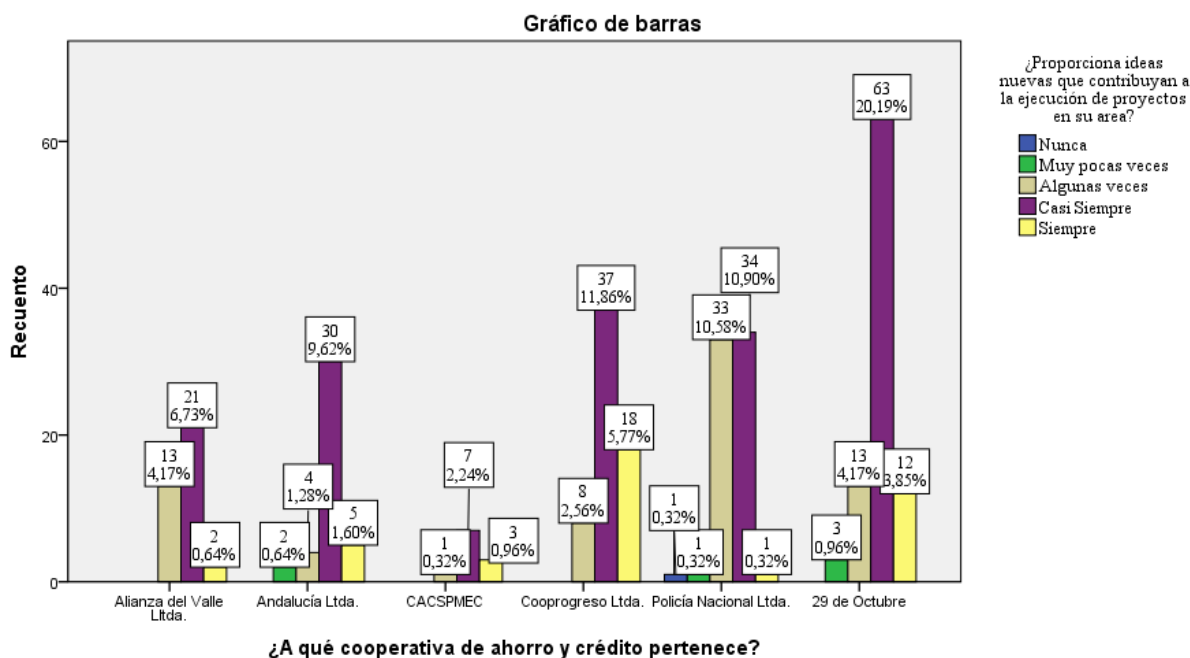
### **Análisis e Interpretación**

Las cooperativas al igual que las organizaciones pueden tener problemas imprevistos y es necesario que sus empleados aporten con ideas para la resolución de los mismos y tengan un grado de comprensión de las situaciones por lo que los resultados informan que la COAC Alianza del Valle Ltda. 11 empleados algunas veces proponen ideas prácticas frente a problemas que pudiera presentarse en sus labores diarias, 24 casi siempre y 1 siempre; Andalucía Ltda. 1 empleado algunas veces, 27 casi siempre y 13 siempre; CACSPMEC 2 empleados algunas veces, 6 casi siempre y 3 siempre; Cooprogreso Ltda. 10 empleados algunas veces, 32 casi siempre y 21 siempre; Policía Nacional Ltda. 23 empleados algunas veces, 44 casi siempre y 3 siempre; 29 de Octubre Ltda. 1 empleado muy pocas veces, 12 algunas veces, 60 casi siempre y 18 siempre, lo cual indica que 193 empleados casi siempre proponen ideas prácticas frente a problemas que pudieran presentarse en sus labores diarias lo cual es positivo para las cooperativas.

**Tabla 14**  
*Creatividad Empleados*

		¿Proporciona ideas nuevas que contribuyan a la ejecución de proyectos en su área?					Total
		Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre	
¿A qué cooperativa de ahorro y crédito pertenece?	Alianza del Valle Ltda.	0	0	13	21	2	36
	Andalucía Ltda.	0	2	4	30	5	41
	CACSPMEC	0	0	1	7	3	11
	Cooprogreso Ltda.	0	0	8	37	18	63
	Policía Nacional Ltda.	1	1	33	34	1	70
	29 de Octubre	0	3	13	63	12	91
Total		1	6	72	192	41	312

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ



**Figura 19** Creatividad Empleados

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ

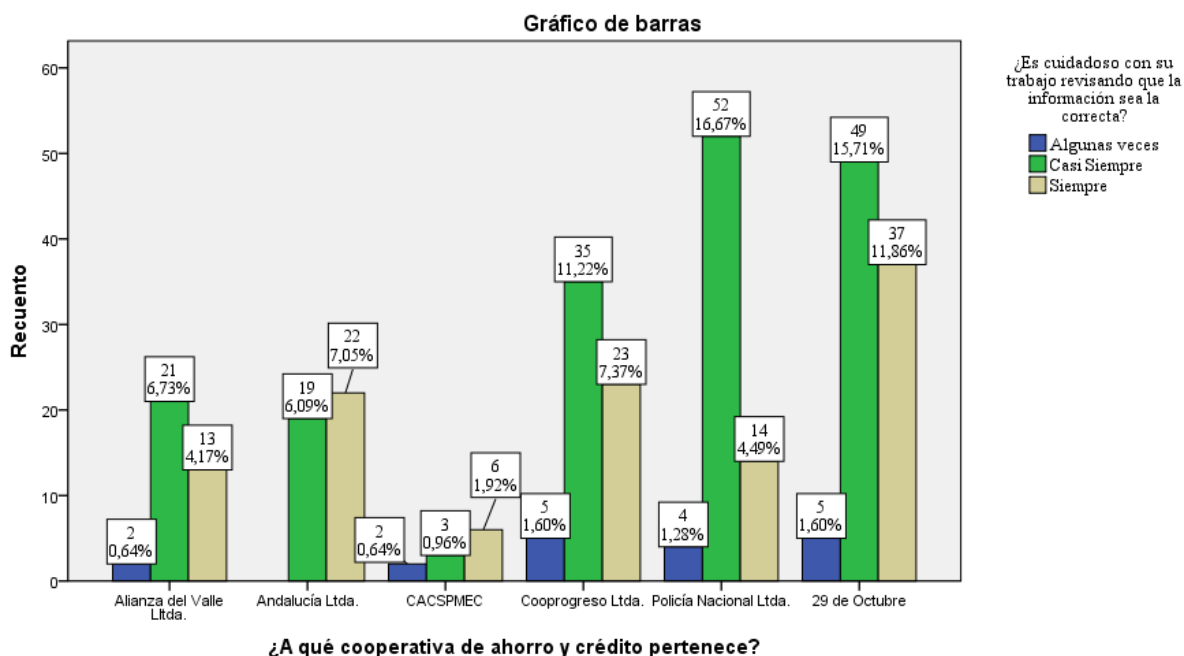
## Análisis e Interpretación

La creatividad es una característica importante que todo empleado de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ deben tener, los resultados de esta variable demostraron que la COAC Alianza del Valle Ltda. 13 empleados algunas veces proporcionan ideas nuevas que contribuyan a la ejecución de proyectos en su área, 21 casi siempre y 2 siempre; Andalucía Ltda. 2 empleados muy pocas veces, 4 algunas veces, 30 casi siempre y 5 siempre; CACSPMEC 1 empleado algunas veces, 7 casi siempre y 3 siempre; Cooprogreso Ltda. 8 empleados algunas veces, 37 casi siempre y 18 siempre; Policía Nacional Ltda. 1 empleado nunca, 1 muy pocas veces, 33 algunas veces, 34 casi siempre y 1 siempre; 29 de Octubre Ltda. 3 empleados muy pocas veces, 13 algunas veces, 63 casi siempre y 12 siempre, se observa que 192 empleados siendo la mayoría respondieron que casi siempre proporcionan ideas nuevas que contribuyan a la ejecución de proyectos en su área, aunque los resultados son positivos en general es importante fomentar la creatividad en los empleados se puede realizar concursos internos donde se premie las ideas nuevas que contribuyan a proyectos en su área de trabajo.

**Tabla 15**  
*Responsabilidad 1 Empleados*

		¿Es cuidadoso con su trabajo revisando que la información sea la correcta?			Total
		Algunas veces	Casi Siempre	Siempre	
¿A qué cooperativa de ahorro y crédito pertenece?	Alianza del Valle Ltda.	2	21	13	36
	Andalucía Ltda.	0	19	22	41
	CACSPMEC	2	3	6	11
	Cooprogreso Ltda.	5	35	23	63
	Policía Nacional Ltda.	4	52	14	70
	29 de Octubre	5	49	37	91
Total		18	179	115	312

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ



**Figura 20** Responsabilidad 1 Empleados

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ

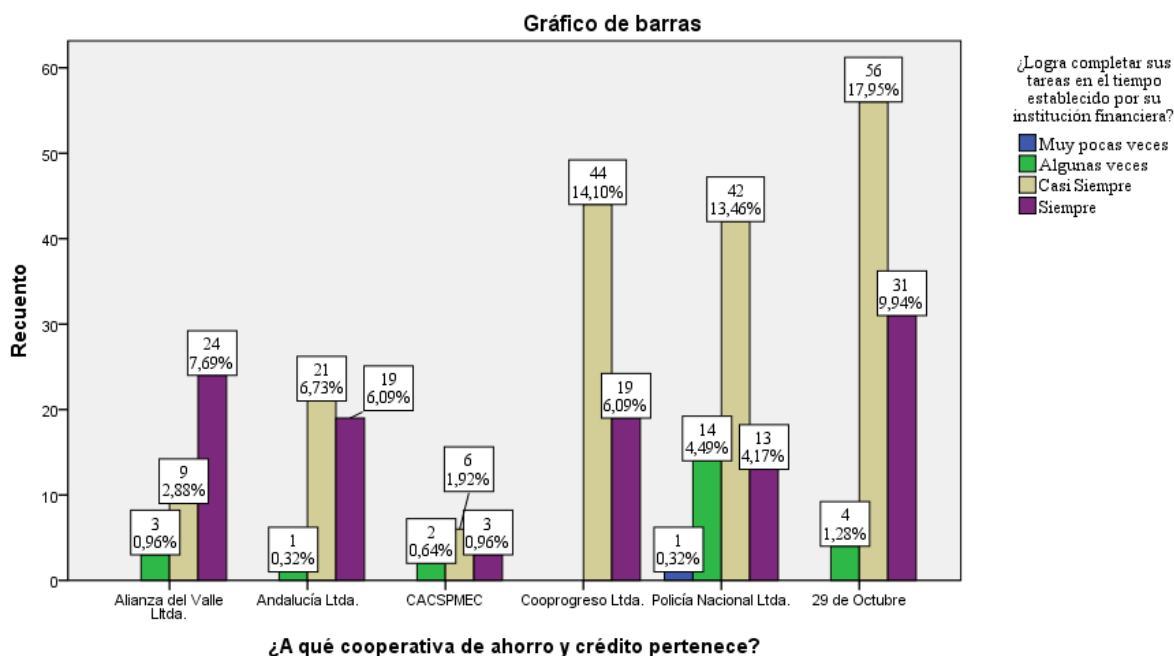
### **Análisis e Interpretación**

Los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ tienen que ser responsables en sus labores, siendo cuidadosos con su trabajo para que la información que se entregue sea la correcta, los resultados señalaron que la COAC Alianza del Valle Ltda. 2 empleados son cuidadosos con su trabajo revisando que la información a entregar sea la correcta, 21 empleados casi siempre y 13 siempre; Andalucía Ltda. 19 empleados casi siempre y 22 siempre; CACSPMEC 2 empleados algunas veces, 3 casi siempre y 6 siempre; Cooprogreso Ltda. 5 empleados, 35 casi siempre y 23 siempre; Policía Nacional Ltda. 4 empleados algunas veces, 52 casi siempre y 14 siempre; 29 de Octubre Ltda. 5 empleados algunas veces, 49 casi siempre y 37 siempre, se puede observar que 179 empleados casi siempre son cuidadosos con su trabajo por lo que es importante tener mecanismos de control para que la información a entregar sea la correcta.

**Tabla 16**  
*Responsabilidad 2 Empleados*

		¿Logra completar sus tareas en el tiempo establecido por su institución financiera?				Total
		Muy pocas veces	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre	
¿A qué cooperativa de ahorro y crédito pertenece?	Alianza del Valle Ltda.	0	3	9	24	36
	Andalucía Ltda.	0	1	21	19	41
	CACSPMEC	0	2	6	3	11
	Cooprogreso Ltda.	0	0	44	19	63
	Policía Nacional Ltda.	1	14	42	13	70
	29 de Octubre	0	4	56	31	91
Total		1	24	178	109	312

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ



**Figura 21** Responsabilidad 2 Empleados

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ

## Análisis e Interpretación

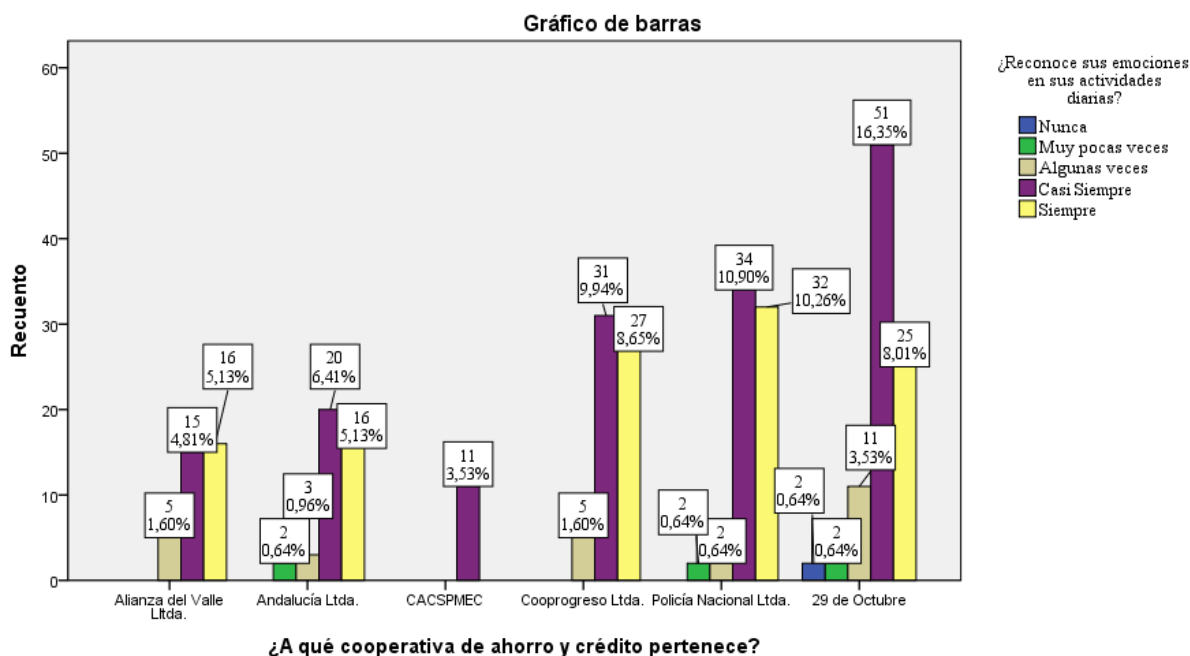
Los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ tienen que completar sus tareas en el tiempo establecido por su cooperativa, puesto que existen ciertos informes diarios que se debe entregar a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, los resultados indicaron que la COAC Alianza del Valle Ltda. 3 empleados algunas veces logran completar sus tareas en el tiempo establecido por su institución financiera, 9 casi siempre y 24 siempre; Andalucía Ltda. 1 empleado algunas veces, 21 casi siempre y 19 siempre; CACSPMEC 2 empleados algunas veces, 6 casi siempre y 3 siempre; Cooprogreso Ltda. 44 empleados casi siempre y 19 siempre; Policía Nacional Ltda. 1 empleado muy pocas veces, 14 algunas veces, 42 casi siempre y 13 siempre; 29 de Octubre Ltda. 4 empleados algunas veces, 56 casi siempre y 31 siempre, se observa que 178 empleados casi siempre logran completar las tareas pero lo ideal sería que siempre completen sus tareas en el tiempo establecido por la cooperativa.

**Tabla 17**  
*Autoconocimiento 1*

		¿Reconoce sus emociones en sus actividades diarias?					
		¿Reconoce sus emociones en sus actividades diarias?					
		Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre	Total
¿A qué cooperativa de ahorro y crédito pertenece?	Alianza del Valle Ltda.	0	0	5	15	16	36
	Andalucía Ltda.	0	2	3	20	16	41
	CACSPMEC	0	0	0	11	0	11
	Cooprogreso Ltda.	0	0	5	31	27	63
	Policía Nacional Ltda.	0	2	2	34	32	70
	29 de Octubre	2	2	11	51	25	91
<b>Total</b>		2	6	26	162	116	312

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ





**Figura 22** Autoconocimiento 1

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ

### **Análisis e Interpretación**

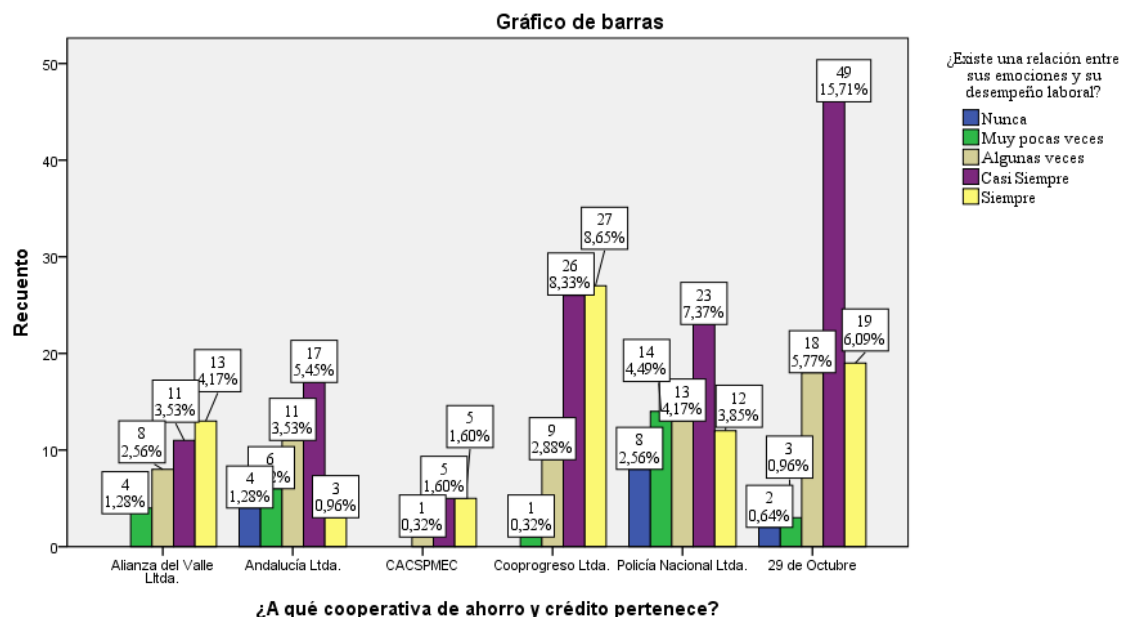
Los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ tienen varias emociones según las actividades diarias que realizan en sus puestos de trabajo, por lo que es necesario que sepan reconocer sus emociones para actuar de forma positiva en sus tareas, los resultados de esta variable que es el autoconocimiento son: Alianza del Valle Ltda. 5 empleados algunas veces reconocen sus emociones en las actividades diarias, 15 casi siempre y 16 siempre; Andalucía Ltda. 2 empleados muy pocas veces, 3 algunas veces, 20 casi siempre y 16 siempre; CACSPMEC 11 empleados casi siempre; Cooprogreso Ltda. 5 empleados algunas veces, 31 casi siempre y 27 siempre; Policía Nacional Ltda. 2 empleados muy pocas veces, 2 algunas veces, 34 casi siempre y 32 siempre; 29 de Octubre Ltda. 2 empleados nunca, 2 muy pocas veces, 11 algunas veces, 51 casi siempre y 25 siempre, se observa que 162 empleados siendo la mayoría casi siempre

reconocen sus emociones en las actividades diarias que realizan lo cual es positivo para el incremento de la inteligencia emocional por medio del autoconocimiento en los empleados.

**Tabla 18**  
*Autoconocimiento 2*

		¿Existe una relación entre sus emociones y su desempeño laboral?					Total
		Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre	
¿A qué cooperativa de ahorro y crédito pertenece?	Alianza del Valle Ltda.	0	4	8	11	13	36
	Andalucía Ltda.	4	6	11	17	3	41
	CACSPMEC	0	0	1	5	5	11
	Cooprogreso Ltda.	0	1	9	26	27	63
	Policía Nacional Ltda.	8	14	13	23	12	70
	29 de Octubre	2	3	18	49	19	91
Total		14	28	60	131	79	312

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ



**Figura 23** Autoconocimiento 2

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ

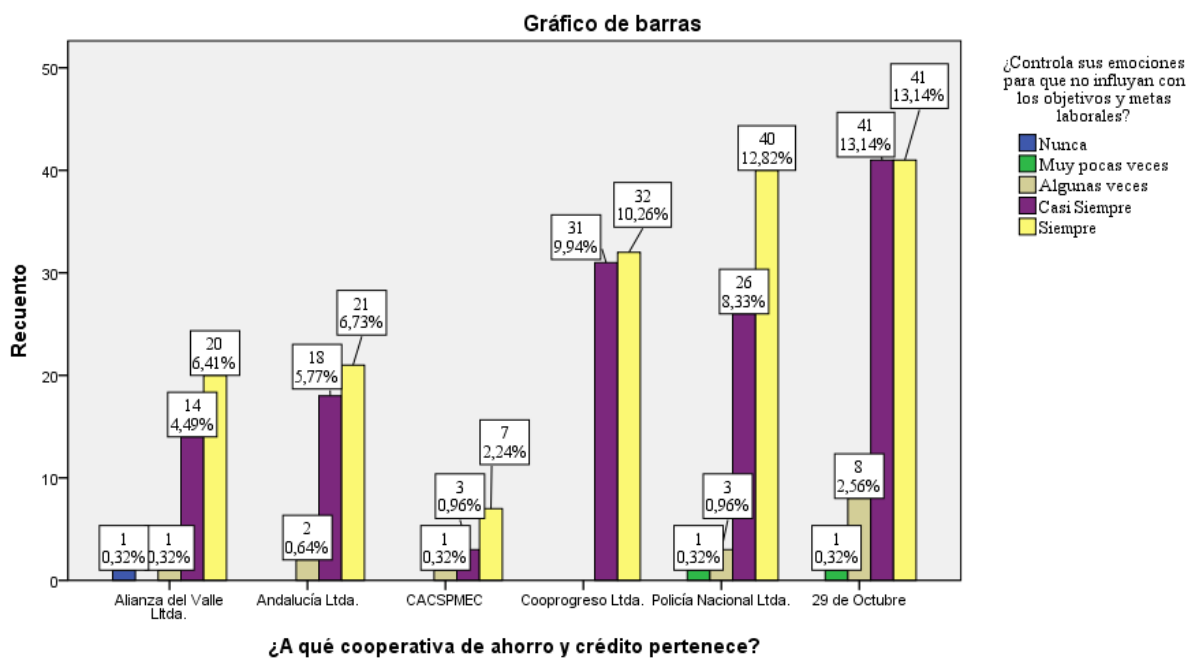
## **Análisis e Interpretación**

Esta pregunta es clave para la presente investigación, puesto que los empleados demuestran si sus emociones tienen relación con su desempeño laboral con los siguientes resultados: COAC Alianza del Valle Ltda. 4 empleados muy pocas veces creen que existe una relación entre sus emociones y su desempeño laboral, 8 algunas veces, 11 casi siempre y 13 siempre; Andalucía Ltda. 4 empleados nunca, 6 muy pocas veces, 11 algunas veces, 17 casi siempre y 3 siempre; CACSPMEC 1 empleado algunas veces, 5 casi siempre y 5 siempre; Cooprogreso Ltda. 1 empleado muy pocas veces, 9 algunas veces, 26 casi siempre y 27 siempre; Policía Nacional Ltda. 8 empleados nunca, 14 muy pocas veces, 13 algunas veces, 23 casi siempre y 12 siempre; 29 de Octubre Ltda. 2 empleados nunca, 3 muy pocas veces, 18 algunas veces, 49 casi siempre y 19 siempre; estos resultados indican que 131 empleados siendo la mayoría de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ dicen que si existe una relación entre sus emociones y su desempeño laboral, lo que ayuda a demostrar la hipótesis de esta investigación en donde la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de los empleados.

**Tabla 19***Autorregulación de las emociones 1*

		<b>¿Controla sus emociones para que no influyan con los objetivos y metas laborales?</b>					
		¿Controla sus emociones para que no influyan con los objetivos y metas laborales?					
		Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre	Total
¿A qué cooperativa de ahorro y crédito pertenece?	Alianza del Valle Ltda.	1	0	1	14	20	36
	Andalucía Ltda.	0	0	2	18	21	41
	CACSPMEC	0	0	1	3	7	11
	Cooprogreso Ltda.	0	0	0	31	32	63
	Policía Nacional Ltda.	0	1	3	26	40	70
	29 de Octubre	0	1	8	41	41	91
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>15</b>	<b>133</b>	<b>161</b>	<b>312</b>

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ

**Figura 24** Autorregulación de las emociones 1

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ

## Análisis e Interpretación

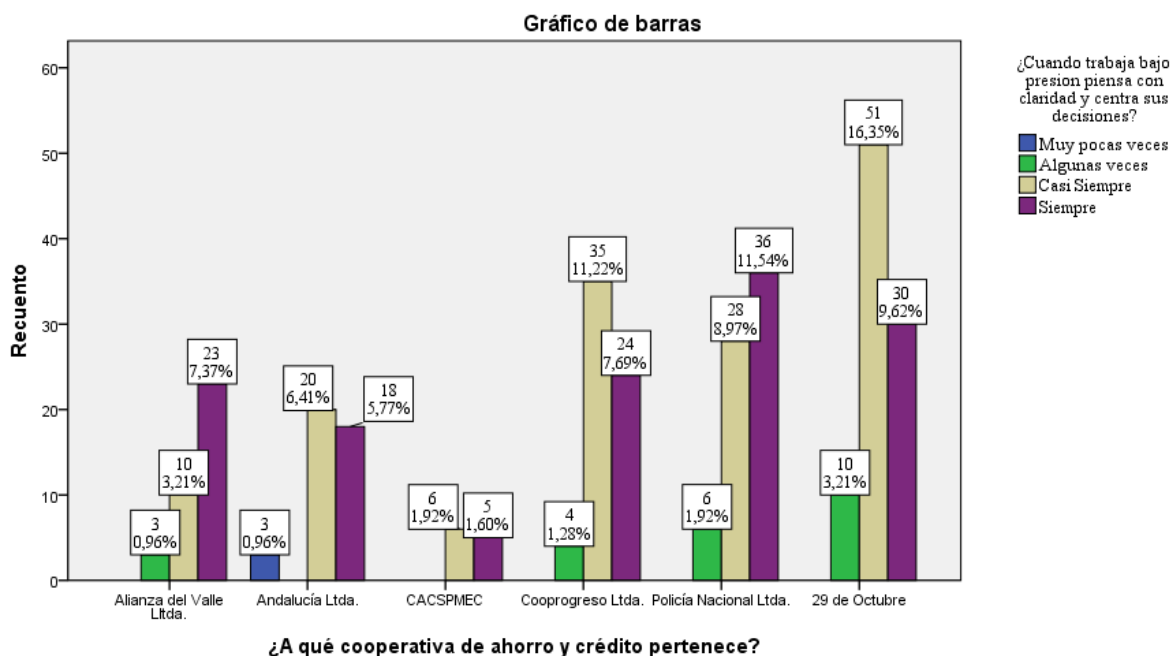
El control de las emociones para los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ es una característica importante para que sus emociones no influyan con los objetivos y metas laborales, en donde los resultados fueron los siguientes: Alianza del Valle Ltda. 1 empleado dice que nunca controla sus emociones para que no influyan con los objetivos y metas laborales, 1 algunas veces, 14 casi siempre y 20 siempre; Andalucía Ltda. 2 empleados algunas veces, 18 casi siempre y 21 siempre; CACSPMEC 1 empleado algunas veces, 3 casi siempre y 7 siempre; Cooprogreso Ltda. 31 empleados casi siempre y 32 siempre; Policía Nacional Ltda. 1 empleado muy pocas veces, 3 algunas veces, 26 casi siempre y 40 siempre; 29 de Octubre Ltda. 1 empleado muy pocas veces, 8 algunas veces, 41 casi siempre y 41 siempre; se observa que 161 empleados que son la mayoría siempre controlan sus emociones para que no influyan con los objetivos y metas laborales lo cual es positivo para que sea una cooperativa más productiva.

**Tabla 20**

*Autorregulación de las emociones 2*

		¿Cuándo trabaja bajo presión piensa con claridad y centra sus decisiones?				
		¿Cuándo trabaja bajo presión piensa con claridad y centra sus decisiones?				
		Muy pocas veces	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre	Total
¿A qué cooperativa de ahorro y crédito pertenece?	Alianza del Valle Ltda.	0	3	10	23	36
	Andalucía Ltda.	3	0	20	18	41
	CACSPMEC	0	0	6	5	11
	Cooprogreso Ltda.	0	4	35	24	63
	Policía Nacional Ltda.	0	6	28	36	70
	29 de Octubre	0	10	51	30	91
Total		3	23	150	136	312

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ



**Figura 25** Autorregulación de las emociones 2

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ

### **Análisis e Interpretación**

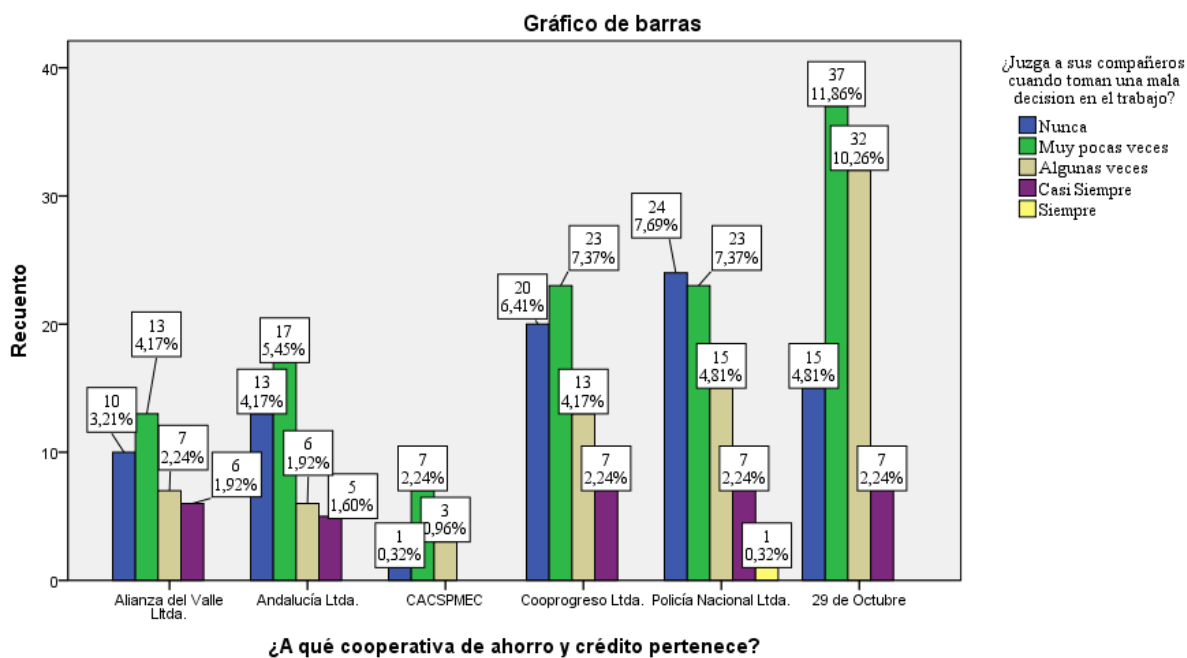
La autorregulación de las emociones en los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ es necesaria en especial cuando hay demasiada presión en las tareas asignadas a cada empleado, los resultados para identificar si los empleados piensan con claridad y centran sus decisiones cuando trabajan bajo presión son: Alianza del Valle Ltda. 3 empleados algunas veces, 10 casi siempre y 23 siempre; Andalucía Ltda. 3 empleados muy pocas veces, 20 casi siempre y 18 siempre; CACSPMEC 6 empleados casi siempre y 5 siempre; Cooprogreso Ltda. 4 empleados algunas veces, 35 casi siempre y 24 siempre; Policía Nacional Ltda. 6 empleados algunas veces, 28 casi siempre y 36 siempre; 29 de Octubre Ltda. 10 empleados algunas veces, 51 casi siempre y 30 siempre; 150 empleados casi siempre piensan con claridad y centran sus decisiones cuando trabajan bajo presión por lo cual es indispensable que los empleados sepan

manejar sus emociones en especial cuando hay presión, para que no se genere un ambiente de estrés y se comentan errores laborales que baje la productividad.

**Tabla 21**  
*Empatía 1*

		¿Juzga a sus compañeros cuando toman una mala decisión en el trabajo?					Total
		Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre	
¿A qué cooperativa de ahorro y crédito pertenece?	Alianza del Valle Ltda.	10	13	7	6	0	36
	Andalucía Ltda.	13	17	6	5	0	41
	CACSPMEC	1	7	3	0	0	11
	Cooprogreso Ltda.	20	23	13	7	0	63
	Policía Nacional Ltda.	24	23	15	7	1	70
	29 de Octubre	15	37	32	7	0	91
Total		83	120	76	32	1	312

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ



**Figura 26** Empatía 1

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ

## Análisis e Interpretación

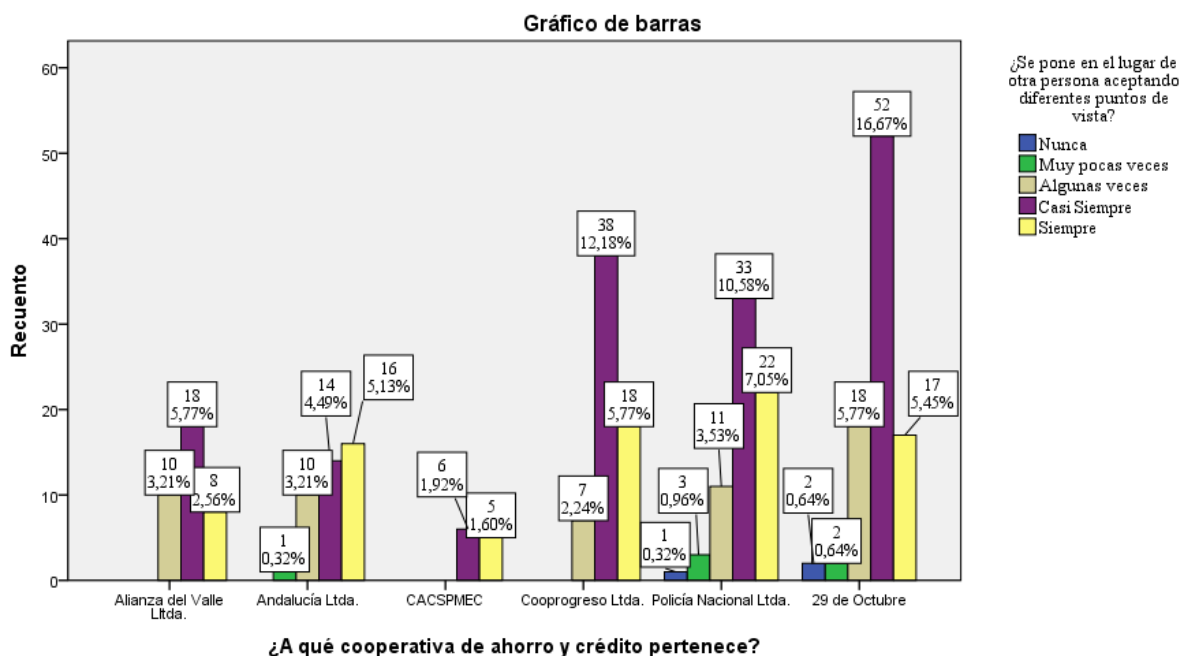
Los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ juzgan a sus compañeros cuando toman una mala decisión en el trabajo en la COAC Alianza del Valle Ltda. 10 empleados nunca lo hacen, 13 muy pocas veces, 7 algunas veces y 6 casi siempre; Andalucía Ltda. 13 empleados nunca lo hacen, 17 muy pocas veces, 6 algunas veces y 5 casi siempre; CACSPMEC 1 empleado nunca lo hace, 7 muy pocas veces y 3 algunas veces; Cooprogreso Ltda. 20 empleados nunca lo hacen, 23 muy pocas veces, 13 algunas veces y 7 casi siempre; Policía Nacional Ltda. 24 empleados nunca lo hacen, 23 muy pocas veces, 15 algunas veces, 7 casi siempre y 1 siempre lo hace; 29 de Octubre Ltda. 15 empleados nunca lo hacen, 37 muy pocas veces, 32 algunas veces y 7 casi siempre, se puede observar que 120 empleados siendo la mayoría muy pocas veces juzgan a sus compañeros cuando toman una mala decisión pero lo ideal sería que nunca lo hagan, por lo que es importante fortalecer el compañerismo para cuando exista una equivocación de algún empleado, los compañeros apoyen a la solución y no juzguen los errores de los demás.

**Tabla 22**  
*Empatía 2*

		¿Se pone en el lugar de otra persona aceptando diferentes puntos de vista?					
		¿Se pone en el lugar de otra persona aceptando diferentes puntos de vista?					
		Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre	Total
¿A qué cooperativa de ahorro y crédito pertenece?	Alianza del Valle Ltda.	0	0	10	18	8	36
	Andalucía Ltda.	0	1	10	14	16	41
	CACSPMEC	0	0	0	6	5	11
	Cooprogreso Ltda.	0	0	7	38	18	63
	Policía Nacional Ltda.	1	3	11	33	22	70
	29 de Octubre	2	2	18	52	17	91
Total		3	6	56	161	86	312

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ





**Figura 27 Empatía 2**

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ

### **Análisis e Interpretación**

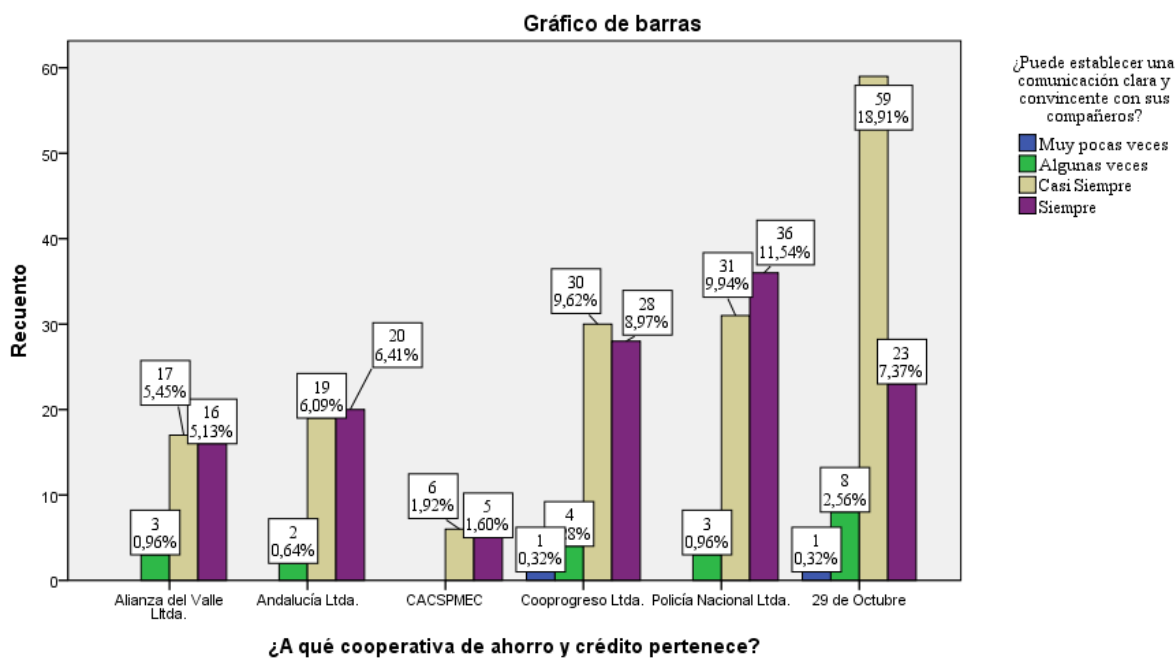
La empatía es una variable importante para los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ, por lo que ponerse en el lugar de los compañeros aceptando diferentes puntos de vista ayuda a un incrementar el clima laboral, los resultados obtenidos en esta pregunta son: COAC Alianza del Valle Ltda. 10 empleados algunas veces se ponen en el lugar de su compañero aceptando diferentes puntos de vista, 18 casi siempre y 8 siempre; Andalucía Ltda. 1 empleado muy pocas veces, 10 algunas veces, 14 casi siempre y 16 siempre; CACSPMEC 6 empleados casi siempre y 5 siempre; Cooprogreso Ltda. 7 empleados algunas veces, 38 casi siempre y 18 siempre; Policía Nacional Ltda. 1 empleado nunca lo hace, 3 muy pocas veces, 11 algunas veces, 33 casi siempre y 22 siempre; 29 de Octubre Ltda. 2 empleados nunca lo hacen, 2 muy pocas veces, 18 algunas veces, 52 casi siempre y 17 siempre, se puede observar que tienen un alto grado de empatía en donde 161 empleados siendo la mayoría se ponen en el lugar de otra

persona aceptando diferentes puntos de vista lo que ayuda al crecimiento del desempeño laboral en las cooperativas.

**Tabla 23**  
*Habilidades Sociales 1*

		¿Puede establecer una comunicación clara y convincente con sus compañeros?				
		¿Puede establecer una comunicación clara y convincente con sus compañeros?				
		Muy pocas veces	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre	Total
¿A qué cooperativa de ahorro y crédito pertenece?	Alianza del Valle Ltda.	0	3	17	16	36
	Andalucía Ltda.	0	2	19	20	41
	CACSPMEC	0	0	6	5	11
	Cooprogreso Ltda.	1	4	30	28	63
	Policía Nacional Ltda.	0	3	31	36	70
	29 de Octubre	1	8	59	23	91
Total		2	20	162	128	312

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ



**Figura 28** Habilidades Sociales 1

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ

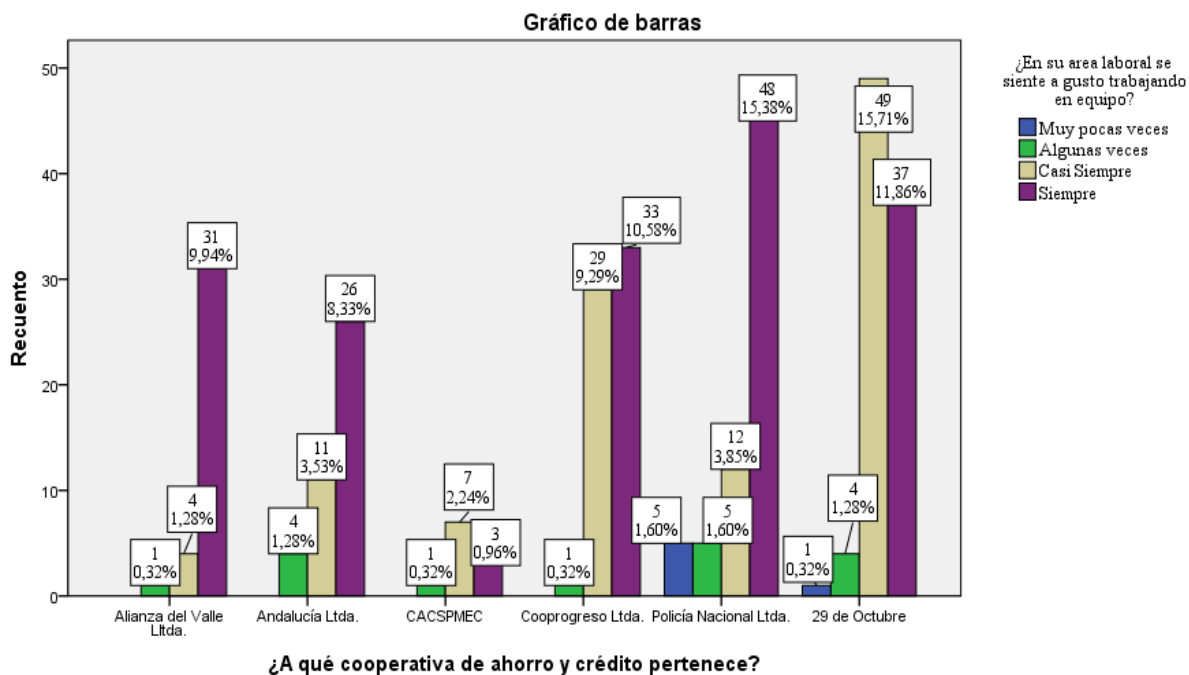
## **Análisis e Interpretación**

Para mejorar el clima laboral en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ es necesario que sus empleados cuenten con habilidades sociales para establecer una comunicación clara y convincente con sus compañeros, los resultados demostraron que en la COAC Alianza del Valle Ltda. 3 empleados algunas veces pueden establecer una comunicación clara y convincente con sus compañeros, 17 casi siempre y 16 siempre; Andalucía Ltda. 2 empleados algunas veces, 19 casi siempre y 20 siempre; CACSPMEC 6 empleados casi siempre y 5 siempre; Cooprogreso Ltda. 1 empleado muy pocas veces, 4 algunas veces, 30 casi siempre y 28 siempre; Policía Nacional Ltda. 3 empleados algunas veces, 31 casi siempre y 36 siempre; 29 de Octubre Ltda. 1 empleado muy pocas veces, 8 algunas veces, 59 casi siempre y 23 siempre, la mayoría de empleados casi siempre pueden establecer una comunicación clara y convincente con sus compañeros lo que es positivo para las cooperativas que la mayoría de sus empleados puedan establecer esta comunicación clara entre compañeros para una mejor productividad y resolución de conflictos laborales.

**Tabla 24**  
*Habilidades Sociales 2*

		¿En su área laboral se siente a gusto trabajando en equipo?				
		¿En su área laboral se siente a gusto trabajando en equipo?				
¿A qué cooperativa de ahorro y crédito pertenece?		Muy pocas veces	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre	Total
		Alianza del Valle Ltda.	0	1	4	
Andalucía Ltda.		0	4	11	26	41
CACSPMEC		0	1	7	3	11
Cooprogreso Ltda.		0	1	29	33	63
Policía Nacional Ltda.		5	5	12	48	70
29 de Octubre		1	4	49	37	91
Total		6	16	112	178	312

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ



**Figura 29** Habilidades Sociales 2

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ

## **Análisis e Interpretación**

El trabajo en equipo ayuda a que la creatividad aumente en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ por lo cual el desempeño laboral de cada empleado será más eficiente, los resultados de esta dimensión indicaron que la COAC Alianza del Valle 1 empleado algunas veces se siente a gusto trabajando en equipo, 4 casi siempre y 31 siempre; Andalucía Ltda. 4 empleados algunas veces, 11 casi siempre y 26 siempre; CACSPMEC 1 empleado algunas veces, 7 casi siempre y 3 siempre; Cooprogreso Ltda. 1 empleado algunas veces, 29 casi siempre y 33 siempre; Policía Nacional Ltda. 5 empleados muy pocas veces, 5 algunas veces, 12 casi siempre y 48 siempre; 29 de Octubre Ltda. 1 empleado muy pocas veces, 4 algunas veces, 49 casi siempre y 37 siempre; se observa que 178 empleados siendo la mayoría se sienten a gusto trabajando en equipo en su área laboral, por lo cual el sentirse a gusto trabajando en equipo es una habilidad social que los empleados deben tener para que el clima laboral aumente al igual que su desempeño, pues entre más compañeros trabajen juntos se crearán más proyectos que ayudará a las cooperativas a ser más productivas.

### **4.2 Estadística Inferencial (Comprobación de Hipótesis)**

Se utilizará la estadística inferencial que “sirve para estimar parámetros y probar hipótesis, se basa en la distribución muestral”. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010)

Para la probar la hipótesis de la presente investigación la cual es: Si la inteligencia emocional incide en el desempeño laboral en los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 del DMQ, se manejarán programas estadísticos como Excel y el software IBM SPSS,

en donde se presentarán las tablas de contingencia, correlaciones de las dimensiones planteadas y la prueba de Chi cuadrado para comprobar las hipótesis.

#### 4.2.1 ANÁLISIS BIVARIADO EMPLEADOS

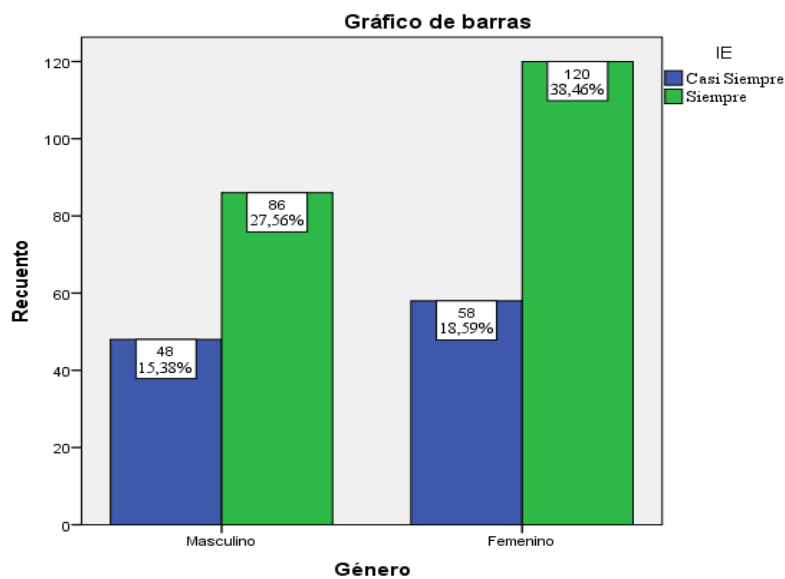
##### Tablas de contingencia, correlaciones de las dimensiones y prueba Chi-cuadrado

**Tabla 25**

*Género de empleados y su inteligencia emocional*

		IE		Total	
		Casi Siempre	Siempre		
Género	Masculino	Recuento	48	86	134
		% del total	15,4%	27,6%	42,9%
	Femenino	Recuento	58	120	178
		% del total	18,6%	38,5%	57,1%
Total	Recuento	106	206	312	
	% del total	34,0%	66,0%	100,0%	

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ



**Género**  
**Figura 30** Género\*IE

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ

## Análisis e interpretación

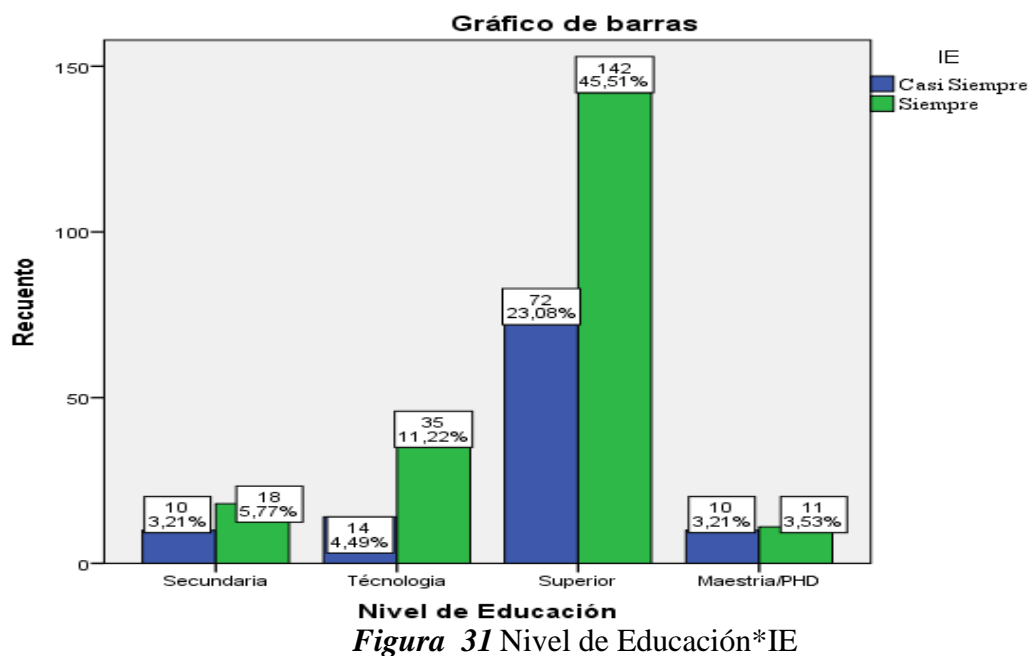
Con los resultados obtenidos se puede observar que existen un mayor número de mujeres con una inteligencia emocional alta con un porcentaje del 38,46% y el 18,59% con una inteligencia emocional media; con el género masculino se observa que un 27,56% obtuvieron una inteligencia emocional alta y el 15,38% una inteligencia emocional media; estos resultados varían por lo que existen más empleados de género femenino en las cooperativas.

**Tabla 26**

*Nivel de educación de los empleados y su inteligencia emocional*

		Tabla cruzada Nivel de Educación*IE			
		IE		Total	
		Casi Siempre	Siempre		
Nivel de Educación	Secundaria	Recuento	10	18	28
		% del total	3,2%	5,8%	9,0%
	Tecnología	Recuento	14	35	49
		% del total	4,5%	11,2%	15,7%
	Superior	Recuento	72	142	214
		% del total	23,1%	45,5%	68,6%
	Maestría/PHD	Recuento	10	11	21
		% del total	3,2%	3,5%	6,7%
	Total	Recuento	106	206	312
		% del total	34,0%	66,0%	100,0%

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ



**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ

### **Análisis e interpretación**

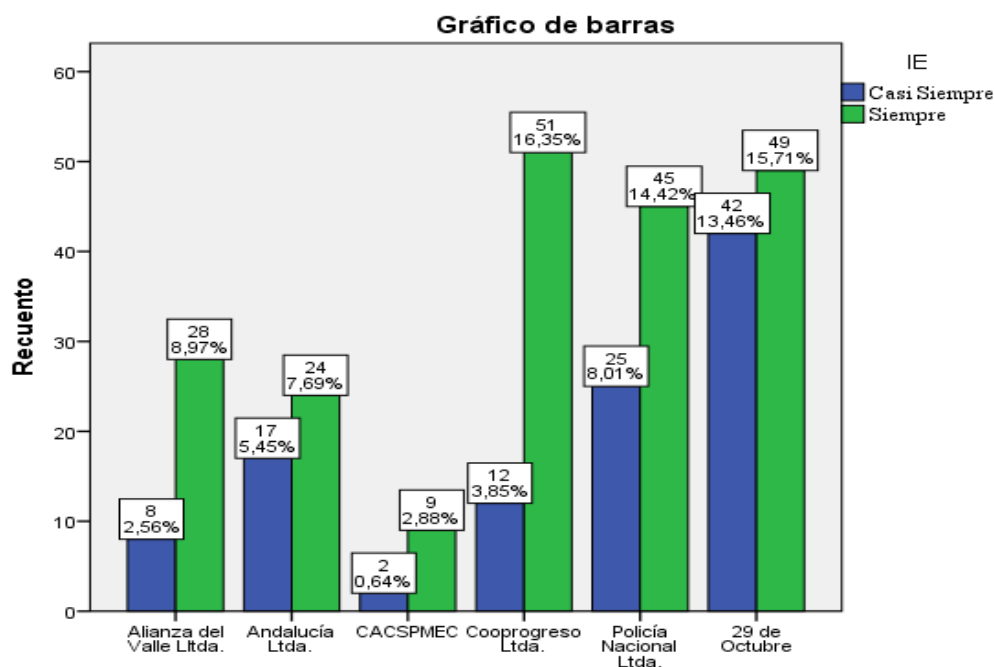
En las cooperativas existe una variedad de títulos obtenidos por los empleados, pero se puede observar que un 45,51% de los empleados con educación superior tienen una inteligencia emocional alta y un 23,08% una inteligencia emocional media; con tecnología un 11,22% tienen una IE alta y un 4,49% una IE media; con educación secundaria un 5,77% con IE alta y un 3,21% con una IE media; por último con Maestría y PHD se observa que un 3,53% tienen una IE alta y un 3,21% una IE media, se observa que del total de empleados de las cooperativas la mayoría tienen una educación superior.



**Tabla 27**  
*Cooperativa de ahorro y crédito y su inteligencia emocional*

		IE		Total	
		Casi Siempre	Siempre		
¿A qué cooperativa de ahorro y crédito pertenece?	Alianza del Valle Ltda.	Recuento	8	28	36
		% del total	2,6%	9,0%	11,5%
	Andalucía Ltda.	Recuento	17	24	41
		% del total	5,4%	7,7%	13,1%
	CACSPMEC	Recuento	2	9	11
		% del total	0,6%	2,9%	3,5%
	Cooprogreso Ltda.	Recuento	12	51	63
		% del total	3,8%	16,3%	20,2%
	Policía Nacional Ltda.	Recuento	25	45	70
		% del total	8,0%	14,4%	22,4%
	29 de Octubre	Recuento	42	49	91
		% del total	13,5%	15,7%	29,2%
	Total	Recuento	106	206	312
		% del total	34,0%	66,0%	100,0%

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ



**¿A qué cooperativa de ahorro y crédito pertenece?**

**Figura 32** Cooperativa de ahorro y crédito\*IE

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ

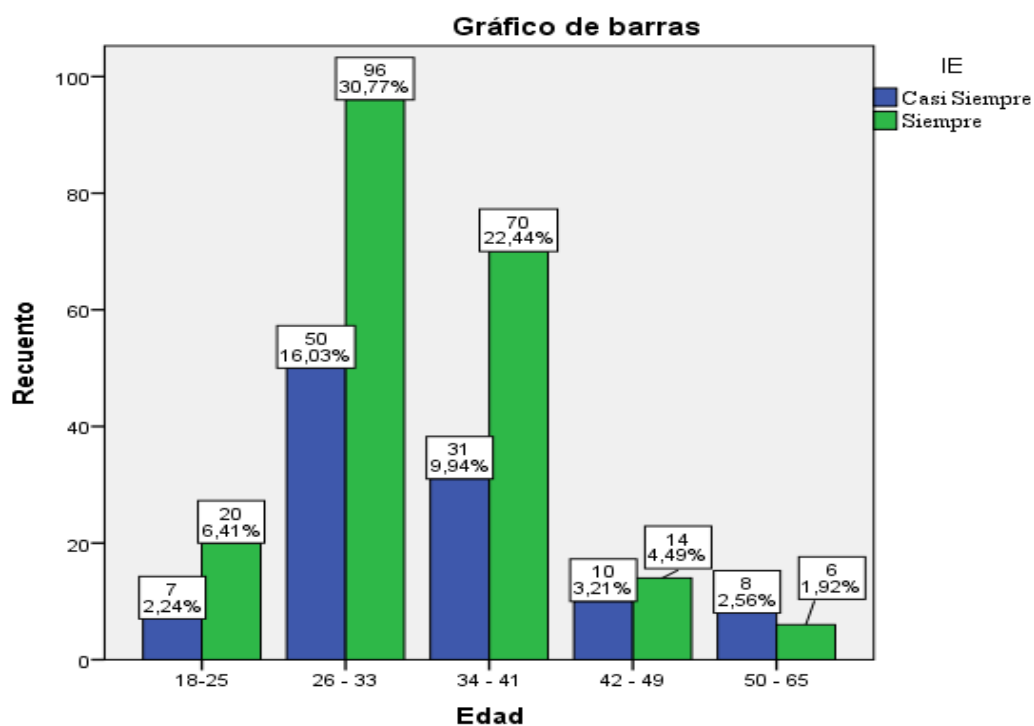
### **Análisis e interpretación**

En la presente investigación se realizó el estudio a 6 cooperativas de ahorro y crédito que corresponden al segmento 1 del DMQ, se puede observar que la Cooprogreso Ltda. tiene el personal con un 16,35% de inteligencia emocional alta y un 3,85% con inteligencia emocional media; la COAC 29 de Octubre tiene un personal con un 15,71% de IE alta y un 13,46% de IE media; la CPN tiene un personal con 14,42% de IE alta y un 8,01% de IE media; la COAC Alianza del Valle tiene un personal con un 8,97% de IE alta y un 2,56% de IE media; la COAC Andalucía tiene un personal con un 7,69% de IE alta y un 5,45% de IE media; la COAC CACSPMEC tiene un personal con un 2,88% de IE alta y un 0,64% de IE media; estos resultados pueden variar debido al número de encuestados por cada cooperativa.

**Tabla 28***Edad de los empleados con su inteligencia emocional*

		IE		Total	
		Casi Siempre	Siempre		
Edad	18-25	Recuento	7	20	27
		% del total	2,2%	6,4%	8,7%
	26 - 33	Recuento	50	96	146
		% del total	16,0%	30,8%	46,8%
	34 - 41	Recuento	31	70	101
		% del total	9,9%	22,4%	32,4%
	42 - 49	Recuento	10	14	24
		% del total	3,2%	4,5%	7,7%
	50 - 65	Recuento	8	6	14
		% del total	2,6%	1,9%	4,5%
Total	Recuento	106	206	312	
	% del total	34,0%	66,0%	100,0%	

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ

**Figura 33** Edad\*IE

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ

## Análisis e interpretación

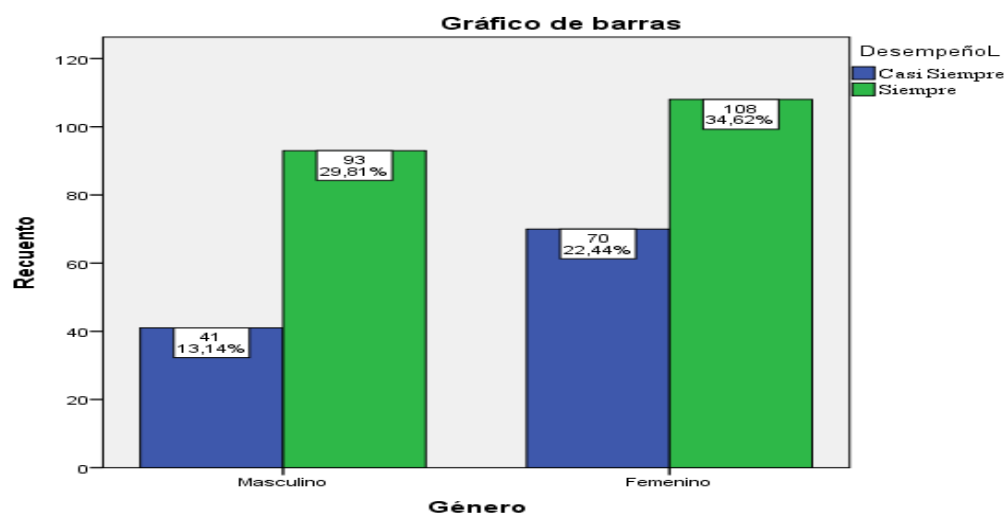
La mayoría de los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 del DMQ son de edad joven como se puede observar: la edad entre 26-33 años un 30,77% tiene una IE alta y un 16,03% una IE media; en la edad entre 34-41 años un 22,44% tiene una IE alta y un 9,94% una IE media; en la edad entre 18-25 años un 6,41% tienen una IE alta y un 2,24% una IE media; en la edad de 42-49 años un 4,49% tienen una IE alta y un 3,21% una IE media; y en la edad de 50-65 años un 2,56% tienen una IE media y un 1,92% una IE alta.

**Tabla 29**

*Género del empleado con su desempeño laboral*

			Desempeño L		Total
			Casi Siempre	Siempre	
Género	Masculino	Recuento	41	93	134
		% del total	13,1%	29,8%	42,9%
	Femenino	Recuento	70	108	178
		% del total	22,4%	34,6%	57,1%
Total	Recuento	111	201	312	
	% del total	35,6%	64,4%	100,0%	

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ



**Figura 34** Género\*Desempeño

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ

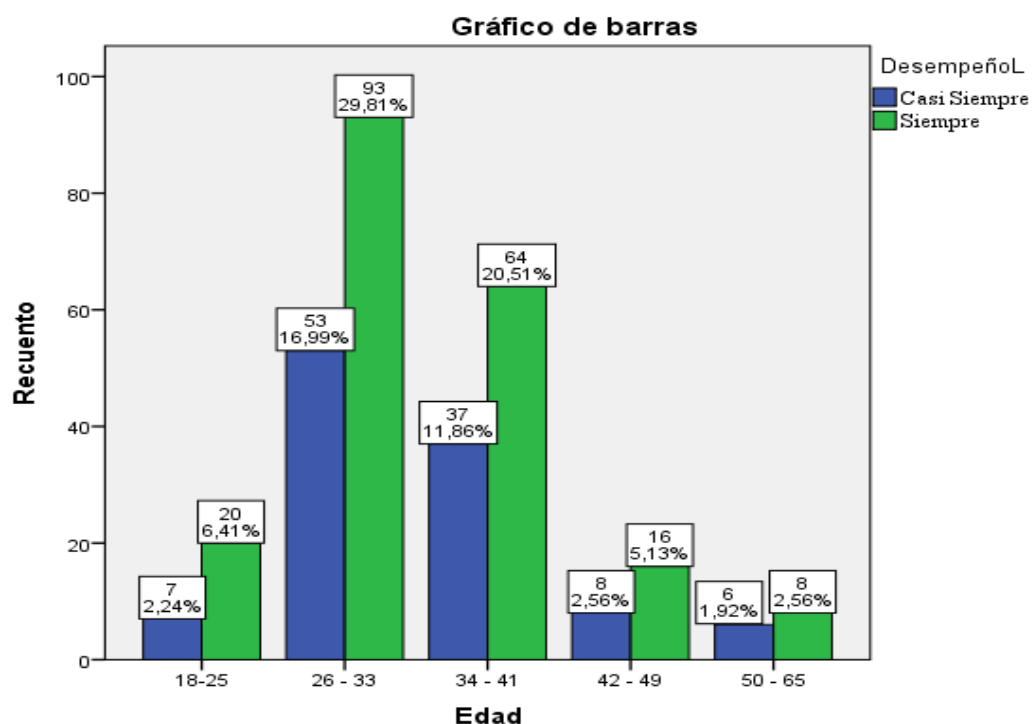
## Análisis e interpretación

Con los resultados obtenidos se puede observar que existen un mayor número de mujeres con un desempeño laboral alto con un porcentaje del 34,62% y el 22,44% con un desempeño laboral medio; con el género masculino se observa que un 29,81% obtuvieron un desempeño laboral alto y el 13,14% un desempeño laboral medio; estos resultados varían por lo que existen más empleados de género femenino en las cooperativas.

**Tabla 30**  
*La Edad de los empleados y su Desempeño Laboral*

		Desempeño L		Total	
		Casi Siempre	Siempre		
Edad	18-25	Recuento	7	20	27
		% del total	2,2%	6,4%	8,7%
	26 - 33	Recuento	53	93	146
		% del total	17,0%	29,8%	46,8%
	34 - 41	Recuento	37	64	101
		% del total	11,9%	20,5%	32,4%
	42 - 49	Recuento	8	16	24
		% del total	2,6%	5,1%	7,7%
	50 - 65	Recuento	6	8	14
		% del total	1,9%	2,6%	4,5%
Total	Recuento	111	201	312	
	% del total	35,6%	64,4%	100,0%	

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ



**Figura 35** Edad\*Desempeño

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ

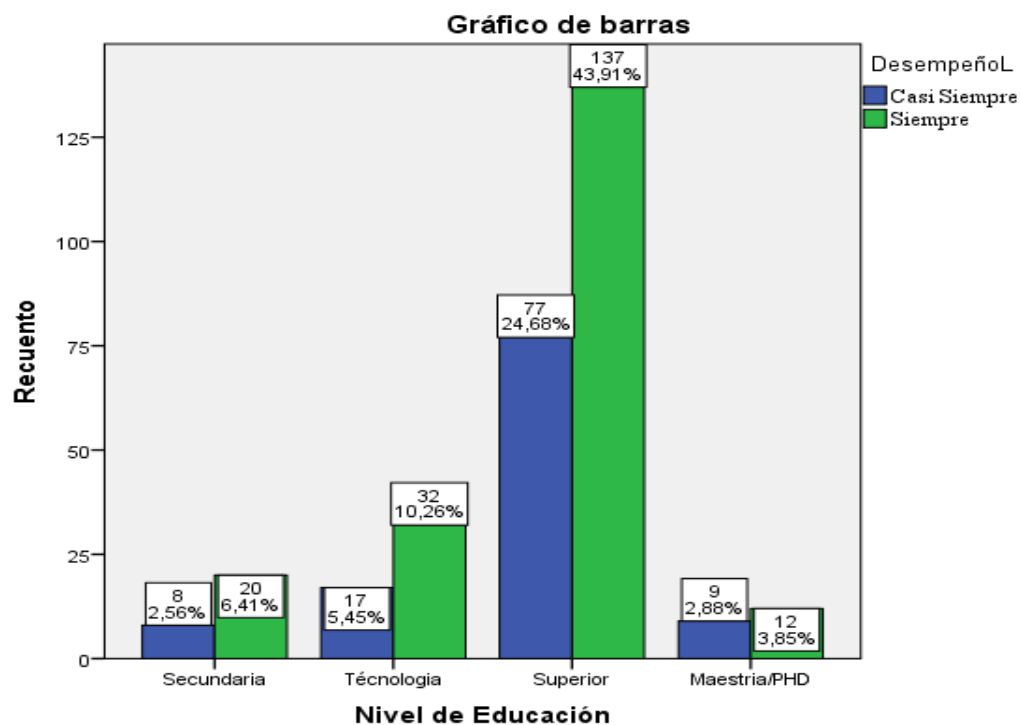
### **Análisis e interpretación**

La mayoría de los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 del DMQ son de edad joven como se puede observar: la edad entre 26-33 años un 29,81% tiene un desempeño laboral alto y un 16,99% un desempeño laboral medio; en la edad entre 34-41 años un 20,51% tiene un desempeño laboral alto y un 11,86% un desempeño laboral medio; en la edad entre 18-25 años un 6,41% tienen un desempeño laboral alto y un 2,24% un desempeño laboral medio; en la edad de 42-49 años un 5,13% tienen un desempeño laboral alto y un 2,56% un desempeño laboral medio; y en la edad de 50-65 años un 2,56% tienen un desempeño laboral alto y un 1,92% un desempeño laboral medio.

**Tabla 31***El Nivel de Educación y su Desempeño laboral*

		Desempeño L			Total
		Casi Siempre	Siempre		
Nivel de Educación	Secundaria	Recuento	8	20	28
		% del total	2,6%	6,4%	9,0%
	Tecnología	Recuento	17	32	49
		% del total	5,4%	10,3%	15,7%
	Superior	Recuento	77	137	214
		% del total	24,7%	43,9%	68,6%
	Maestría/PHD	Recuento	9	12	21
		% del total	2,9%	3,8%	6,7%
Total	Recuento	111	201	312	
	% del total	35,6%	64,4%	100,0%	

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ

**Figura 36** Nivel de Educación\*Desempeño

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ

## Análisis e interpretación

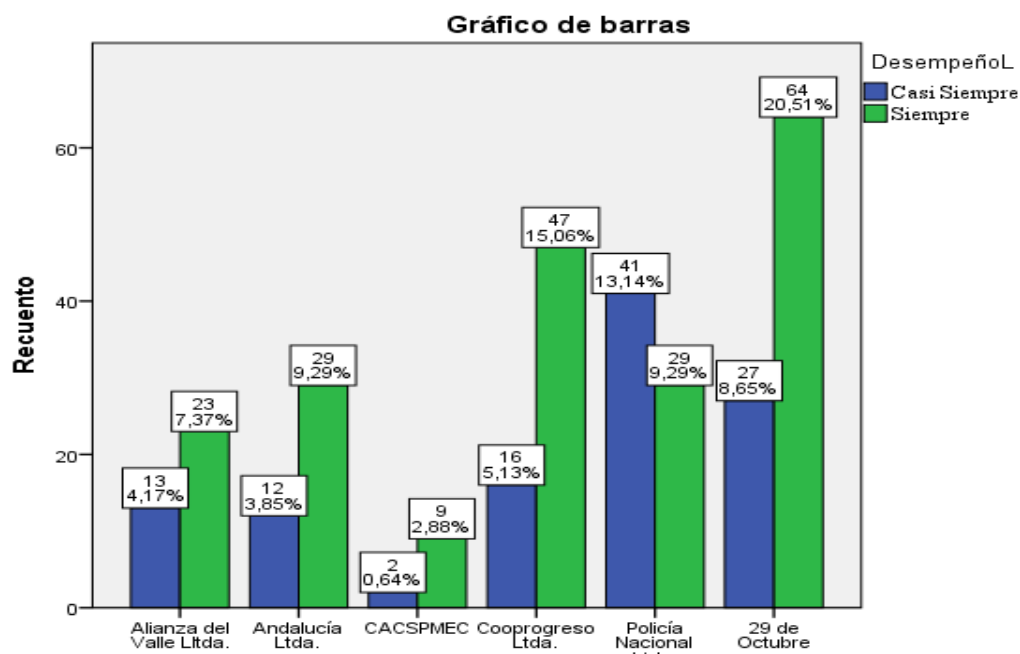
En las cooperativas existe una variedad de títulos obtenidos por los empleados, pero se puede observar que un 43,91% de los empleados con educación superior tienen un desempeño laboral alto y un 24,68% un desempeño laboral medio; con tecnología un 10,26% tienen un desempeño laboral alto y un 5,45% un desempeño laboral medio; con educación secundaria un 6,41% con un desempeño laboral alto y un 2,56% con un desempeño laboral medio; por último con Maestría y PHD se observa que un 3,85% tienen un desempeño laboral alto y un 2,88% un desempeño laboral medio, se observa que del total de empleados de las cooperativas la mayoría tienen una educación superior.

**Tabla 32**  
*Cooperativa de ahorro y crédito y su Desempeño laboral*

		Desempeño L			Total
		Casi Siempre	Siempre		
¿A qué cooperativa de ahorro y crédito pertenece?	Alianza del Valle Ltda.	Recuento	13	23	36
		% del total	4,2%	7,4%	11,5%
	Andalucía Ltda.	Recuento	12	29	41
		% del total	3,8%	9,3%	13,1%
	CACSPMEC	Recuento	2	9	11
		% del total	0,6%	2,9%	3,5%
	Cooprogreso Ltda.	Recuento	16	47	63
		% del total	5,1%	15,1%	20,2%
	Policía Nacional Ltda.	Recuento	41	29	70
		% del total	13,1%	9,3%	22,4%
	29 de Octubre	Recuento	27	64	91
		% del total	8,7%	20,5%	29,2%
	Total	Recuento	111	201	312
		% del total	35,6%	64,4%	100,0%

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ





**¿A qué cooperativa de ahorro y crédito pertenece?**

**Figura 37** Cooperativa de ahorro y crédito\*Desempeño

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ

### **Análisis e interpretación**

En la presente investigación se realizó el estudio a 6 cooperativas de ahorro y crédito que corresponden al segmento 1 del DMQ, se puede observar que la Cooprogreso Ltda. tiene el personal con un 15,06% de desempeño laboral alto y un 5,13% con un desempeño laboral medio; la COAC 29 de Octubre tiene un personal con un 20,51% de desempeño laboral alto y un 8,65% de desempeño laboral medio; la CPN tiene un personal con 13,14% de desempeño laboral alto y un 9,29% de desempeño laboral medio; la COAC Alianza del Valle tiene un personal con un 7,37% de desempeño laboral alto y un 4,17% de desempeño laboral medio; la COAC Andalucía tiene un personal con un 9,29% de desempeño laboral alto y un 3,85% de desempeño laboral medio; la COAC CACSPMEC tiene un personal con un 2,88% de desempeño laboral alto y un 0,64% de desempeño laboral medio; estos resultados pueden variar debido al número de encuestados por cada cooperativa.

**Tabla 33**  
*Correlación autoconocimiento y producto*

		<b>Correlaciones</b>	
		¿Existe una relación entre sus emociones y su desempeño laboral?	¿Su cantidad de trabajo ejecutado es acorde a lo establecido por las políticas de su institución financiera?
		Coeficiente	
	¿Existe una relación entre sus emociones y su desempeño laboral?	de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,112*
		N	,048
Rho de Spearman		N	312
	¿Su cantidad de trabajo ejecutado es acorde a lo establecido por las políticas de su institución financiera?	Coeficiente de correlación	,112*
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,048
		N	312

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ

### **Análisis e interpretación**

La tabla cruza las preguntas: ¿Existe una relación entre sus emociones y su desempeño laboral? Que corresponde a la dimensión de autoconocimiento de las emociones de la inteligencia emocional con la pregunta ¿Su cantidad de trabajo ejecutado es acorde a lo establecido por las políticas de su institución financiera? Que corresponde a la dimensión de producto del desempeño laboral en el cual tenemos una significancia de 0,048 lo cual nos dice que se correlacionan y su correlación es positiva moderada con un coeficiente de correlación de 0,112.

**Tabla 34**  
*Correlación autorregulación y cualidad*

		<b>Correlaciones</b>	
		¿Cumple con exactitud las tareas asignadas?	¿Controla sus emociones para que no influyan con los objetivos y metas laborales?
Rho de Spearman	¿Cumple con exactitud las tareas asignadas?	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,159**
		N	312
Rho de Spearman	¿Controla sus emociones para que no influyan con los objetivos y metas laborales?	Coeficiente de correlación	,159**
		Sig. (bilateral)	,005
		N	312

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

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ

### **Análisis e interpretación**

La tabla cruza las preguntas: ¿Controla sus emociones para que no influyan con los objetivos y metas laborales? Que corresponde a la dimensión de autorregulación de las emociones de la inteligencia emocional con la pregunta ¿Cumple con exactitud las tareas asignadas? Que corresponde a la dimensión de cualidad del desempeño laboral en el cual tenemos una significancia de 0,005 lo cual nos dice que se correlacionan y su correlación es positiva moderada con un coeficiente de correlación de 0,159.

**Tabla 35**  
*Correlación autorregulación y responsabilidad*

		<b>Correlaciones</b>	
		¿Logra completar sus tareas en el tiempo establecido por su institución financiera?	¿Cuándo trabaja bajo presión piensa con claridad y centra sus decisiones?
Rho de	¿Logra completar sus tareas en el tiempo establecido por su institución financiera?	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,191**
Spearman	¿Cuándo trabaja bajo presión piensa con claridad y centra sus decisiones?	Coeficiente de correlación	,191**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	312
		N	312

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

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ

### **Análisis e interpretación**

La tabla cruza las preguntas: ¿Cuándo trabaja bajo presión piensa con claridad y centra sus decisiones? Que corresponde a la dimensión de autorregulación de las emociones de la inteligencia emocional con la pregunta ¿Logra completar sus tareas en el tiempo establecido por su institución financiera? Que corresponde a la dimensión de responsabilidad del desempeño laboral en el cual tenemos una significancia de 0,001 lo cual nos dice que se correlacionan y su correlación es positiva moderada con un coeficiente de correlación de 0,191.

**Tabla 36**  
*Correlación Empatía y Conocimiento*

		Correlaciones	
		¿Domina los procesos de las tareas que realiza?	¿Juzga a sus compañeros cuando toman una mala decisión en el trabajo?
Rho de Spearman	¿Domina los procesos de las tareas que realiza?	Coefficiente de correlación	,113*
		Sig. (bilateral)	,046
		N	312
Rho de Spearman	¿Juzga a sus compañeros cuando toman una mala decisión en el trabajo?	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,046
		N	312

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ

### **Análisis e interpretación**

La tabla cruza las preguntas: ¿Juzga a sus compañeros cuando toman una mala decisión en el trabajo? Que corresponde a la dimensión de empatía de las emociones de la inteligencia emocional con la pregunta ¿Domina los procesos de las tareas que realiza? Que corresponde a la dimensión de conocimiento del desempeño laboral en el cual tenemos una significancia de 0,046 lo cual nos dice que se correlacionan y su correlación es positiva moderada con un coeficiente de correlación de 0,113.

**Tabla 37**  
*Correlación Empatía y Creatividad*

		Correlaciones		
			¿Proporciona ideas nuevas que contribuyan a la ejecución de proyectos en su área?	¿Se pone en el lugar de otra persona aceptando diferentes puntos de vista?
Rho de Spearman	¿Proporciona ideas nuevas que contribuyan a la ejecución de proyectos en su área?	Coefficiente de correlación	1,000	,113*
		Sig. (bilateral)	.	,046
		N	312	312
	¿Se pone en el lugar de otra persona aceptando diferentes puntos de vista?	Coefficiente de correlación	,113*	1,000
		Sig. (bilateral)	,046	.
		N	312	312

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ

### **Análisis e interpretación**

La tabla cruza las preguntas: ¿Se pone en el lugar de otra persona aceptando diferentes puntos de vista? Que corresponde a la dimensión de empatía de las emociones de la inteligencia emocional con la pregunta ¿Proporciona ideas nuevas que contribuyan a la ejecución de proyectos en su área? Que corresponde a la dimensión de creatividad del desempeño laboral en el cual tenemos una significancia de 0,046 lo cual nos dice que se correlacionan y su correlación es positiva moderada con un coeficiente de correlación de 0,113.

**Tabla 38**  
*Correlación Habilidades Sociales y Responsabilidad*

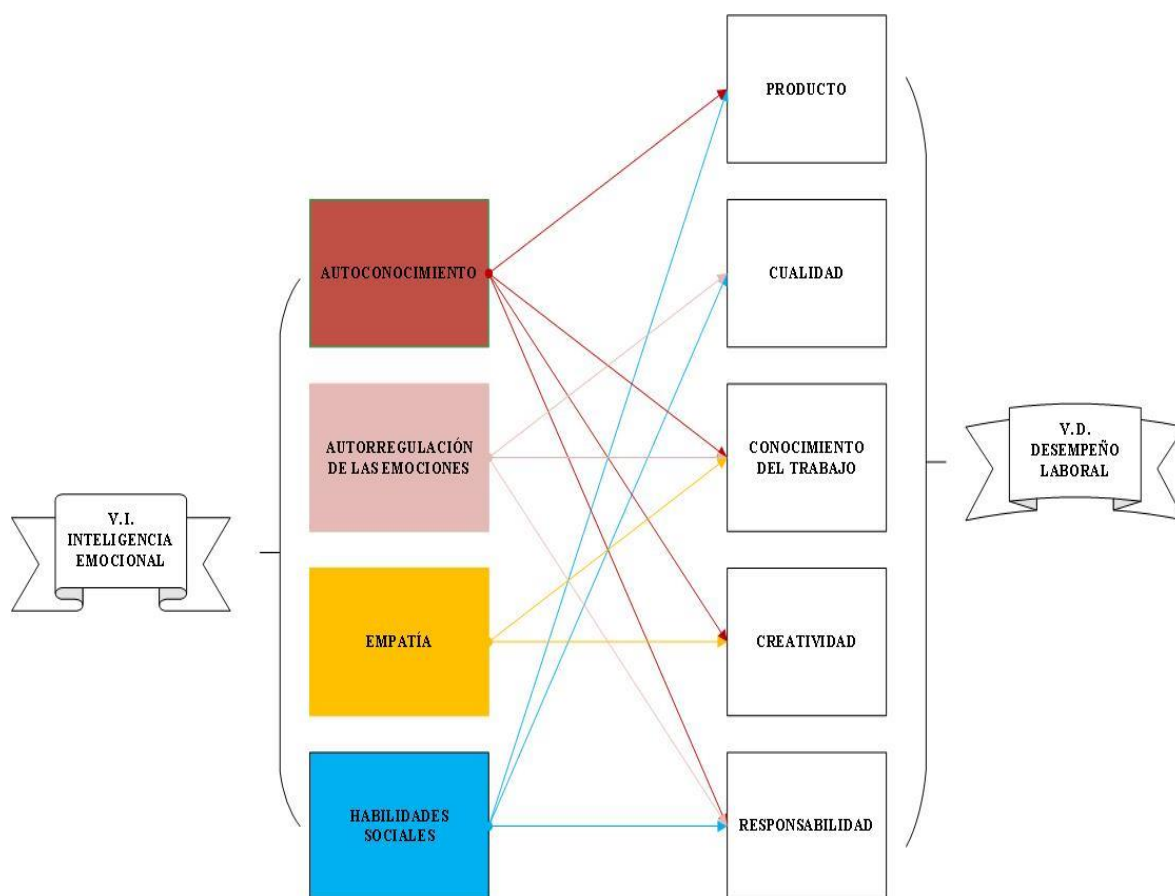
		<b>Correlaciones</b>		
			¿Es cuidadoso con su trabajo revisando que la información sea la correcta?	¿En su área laboral se siente a gusto trabajando en equipo?
Rho de Spearman	¿Es cuidadoso con su trabajo revisando que la información sea la correcta?	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 312	,115* ,042 312
	¿En su área laboral se siente a gusto trabajando en equipo?	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,115* ,042 312	1,000 . 312

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ

### **Análisis e interpretación**

La tabla cruza las preguntas: ¿En su área laboral se siente a gusto trabajando en equipo? Que corresponde a la dimensión de habilidades sociales de las emociones de la inteligencia emocional con la pregunta ¿Es cuidadoso con su trabajo revisando que la información sea la correcta? Que corresponde a la dimensión de responsabilidad del desempeño laboral en el cual tenemos una significancia de 0,042 lo cual nos dice que se correlacionan y su correlación es positiva moderada con un coeficiente de correlación de 0,115.



**Figura 38** Resumen de Correlaciones

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ

**Tabla 39**

*Tabla cruzada Hipótesis general*

		Tabla cruzada Hipótesis General			
		Inteligencia Emocional		Total	
		Casi Siempre	Siempre		
Desempeño Laboral	Casi Siempre	Recuento	46	65	111
		% dentro de IE	43,4%	31,6%	35,6%
	Siempre	Recuento	60	141	201
		% dentro de IE	56,6%	68,4%	64,4%
Total	Recuento	106	206	312	
	% dentro de IE	100,0%	100,0%	100,0%	

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ



**Tabla 40**  
*Prueba Chi-cuadrado Hipótesis general*

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>					
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,283 <sup>a</sup>	1	,039		
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	3,782	1	,052		
Razón de verosimilitud	4,233	1	,040		
Prueba exacta de Fisher				,046	,026
Asociación lineal por lineal	4,269	1	,039		
N de casos válidos	312				

a. 0 casillas (,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 37,71.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ

### **Interpretación**

Para la comprobación de la hipótesis general se agrupó a las dimensiones del desempeño laboral y de la inteligencia emocional y se realizó el chi-cuadrado para determinar la incidencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del DMQ.

La prueba de chi-cuadrado arrojó un grado de libertad y una significancia del 0,039 es decir que nuestra hipótesis tiene un error del 3,9% y la hipótesis se acepta con un error menor al 5%, por lo tanto, se puede decir que la inteligencia emocional incide en el desempeño laboral en los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 del DMQ.

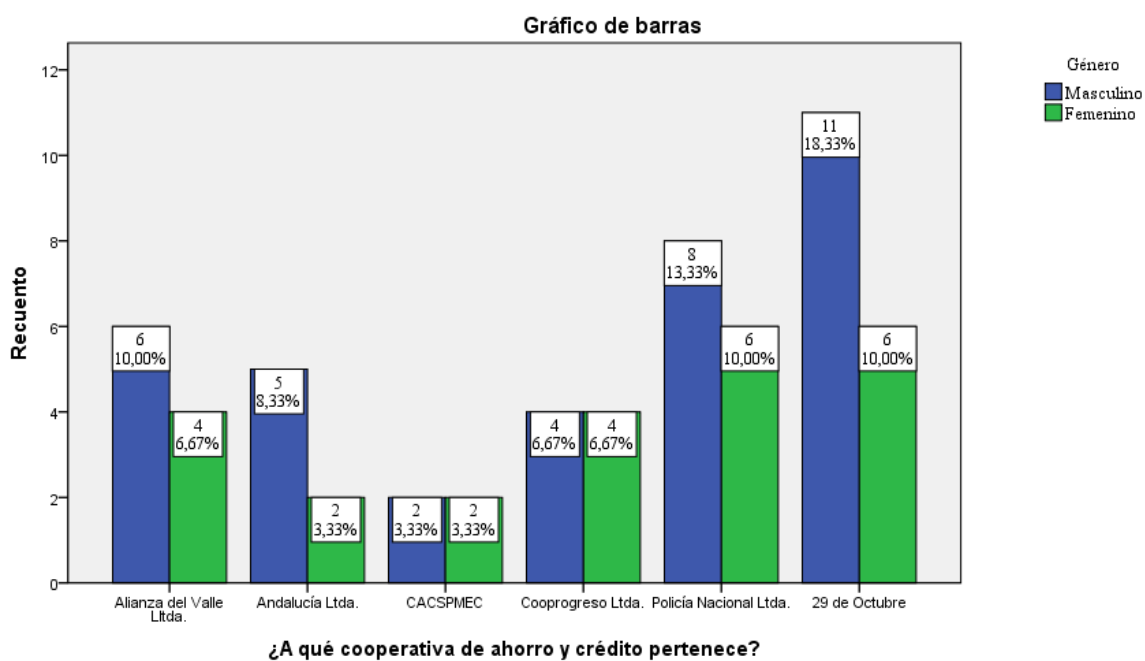
### 4.3 ANÁLISIS UNIVARIADO JEFES

**Tabla 41**

*Género de Jefes*

		Género Jefes		
		Género		Total
		Masculino	Femenino	
¿A qué cooperativa de ahorro y crédito pertenece?	Alianza del Valle Ltda.	6	4	10
	Andalucía Ltda.	5	2	7
	CACSPMEC	2	2	4
	Cooprogreso Ltda.	4	4	8
	Policía Nacional Ltda.	8	6	14
	29 de Octubre	11	6	17
Total		36	24	60

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ



**Figura 39** Género de Jefes

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ

### Análisis e Interpretación

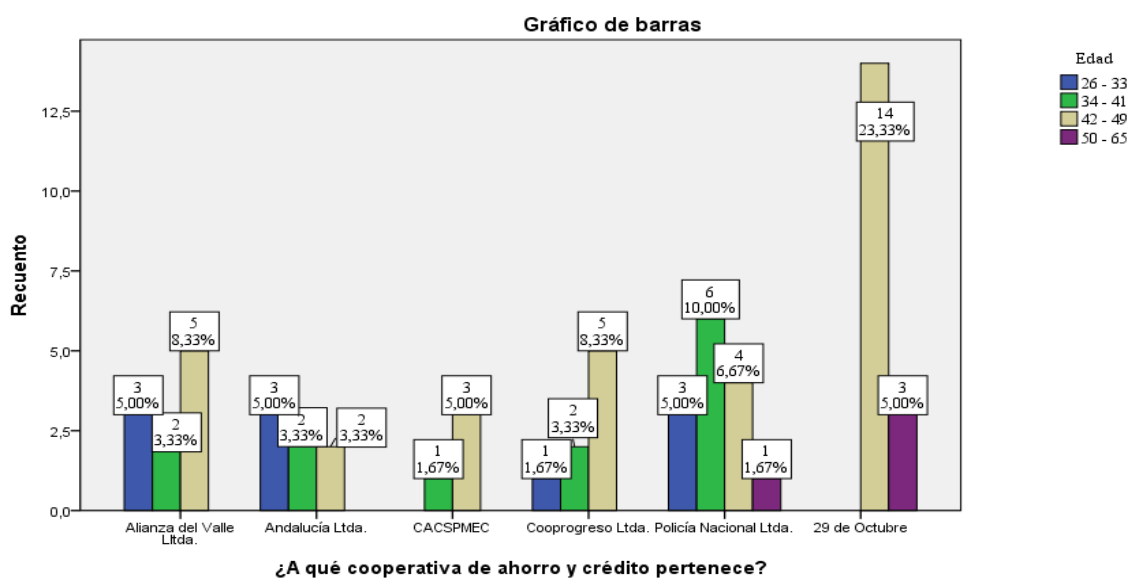
En las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ se encuentra que en la Alianza del Valle Ltda. tienen 6 jefes de género masculino y 4 jefes de género femenino; Andalucía

Ltda. 5 jefes de género masculino y 2 jefes de género femenino; CACSPMEC 2 jefes de género masculino y 2 jefes de género femenino; Cooprogreso Ltda. 4 jefes de género masculino y 4 jefes de género femenino; Policía Nacional Ltda. 8 jefes de género masculino y 6 jefes de género femenino; 29 de Octubre Ltda. 11 jefes de género masculino y 6 jefes de género femenino, se puede observar que en total existen 36 jefes de género masculino siendo la mayoría.

**Tabla 42**  
*Edad Jefes*

		Edad Jefes				Total
		Edad	26 - 33	34 - 41	42 - 49	
¿A qué cooperativa de ahorro y crédito pertenece?	Alianza del Valle Ltda.	3	2	5	0	10
	Andalucía Ltda.	3	2	2	0	7
	CACSPMEC	0	1	3	0	4
	Cooprogreso Ltda.	1	2	5	0	8
	Policía Nacional Ltda.	3	6	4	1	14
	29 de Octubre	0	0	14	3	17
Total		10	13	33	4	60

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ



**Figura 40** Edad Jefes

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ

## Análisis e Interpretación

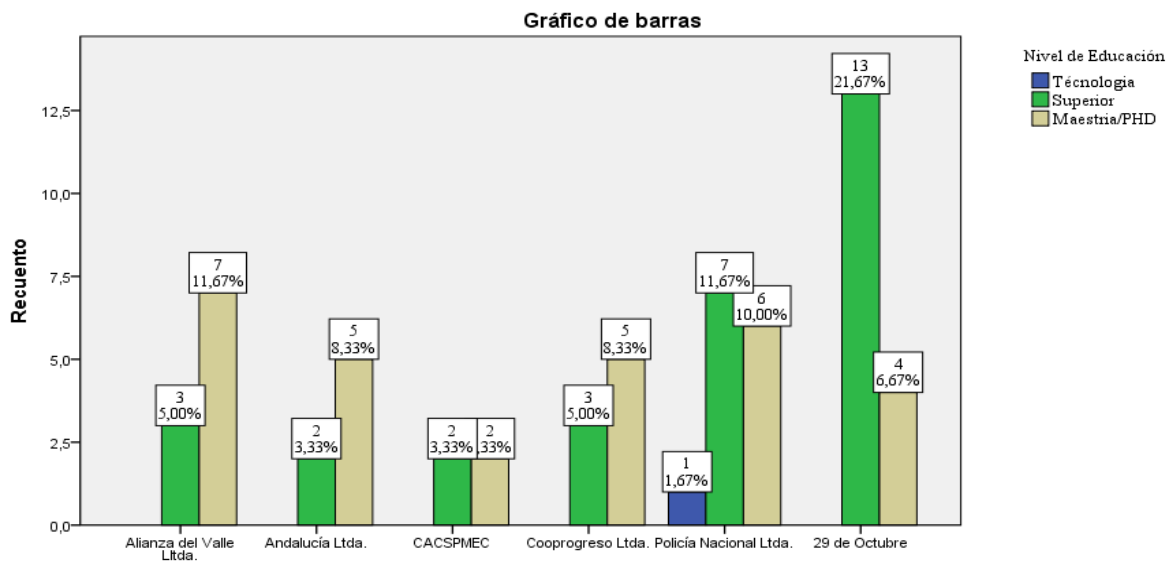
La edad en los jefes de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ son: en la Alianza del Valle Ltda. 3 jefes tienen entre 26-33 años, 2 entre 34-41 años y 5 entre 42-49 años; Andalucía Ltda. 3 jefes entre 26-33 años, 3 entre 34-41 años y 2 entre 42-49 años; CACSPMEC tienen 1 jefe entre 34-41 años y 3 entre 42-49 años; Cooprogreso Ltda. tienen 1 jefe entre 26-33 años, 2 entre 34-41 años y 5 entre 42-49 años; Policía Nacional Ltda. tienen 3 jefes entre 26-33 años, 6 entre 34-41 años, 4 entre 42-49 años y 1 entre 50-65 años; 29 de Octubre Ltda. tienen 14 jefes entre 42-49 años y 3 entre 50-65 años, se puede observar que tienen 33 jefes entre 42-49 años, siendo la mayoría, es decir los jefes de las cooperativas son de edad madura.

**Tabla 43**

*Nivel de Educación Jefes*

		Nivel de Educación Jefes			Total
		Tecnología	Superior	Maestría/PHD	
¿A qué cooperativa de ahorro y crédito pertenece?	Alianza del Valle Ltda.	0	3	7	10
	Andalucía Ltda.	0	2	5	7
	CACSPMEC	0	2	2	4
	Cooprogreso Ltda.	0	3	5	8
	Policía Nacional Ltda.	1	7	6	14
	29 de Octubre	0	13	4	17
Total	1	30	29	60	

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ



**¿A qué cooperativa de ahorro y crédito pertenece?**

**Figura 41** Nivel de Educación Jefes

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ

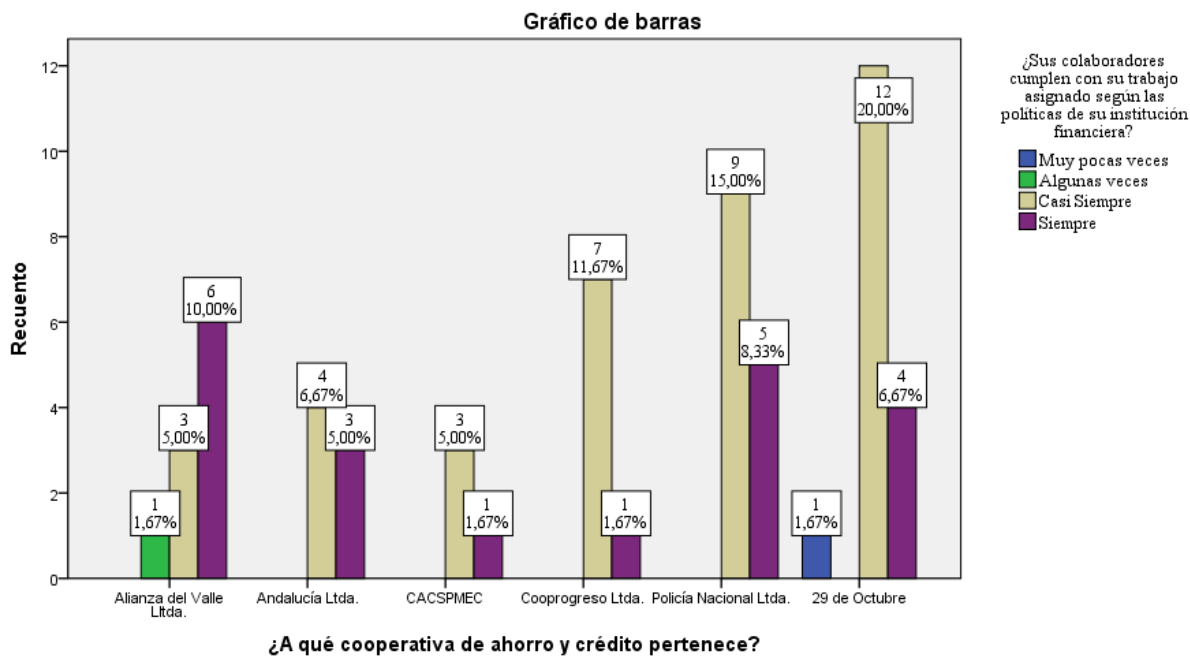
## **Análisis e Interpretación**

El nivel de educación de los jefes de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ son en mayoría 30 jefes con un nivel superior y 29 con Maestría/PHD, estos resultados demuestran que los jefes son bien preparados académicamente como se muestra a continuación por cada cooperativa: Alianza del Valle Ltda. cuentan con 3 jefes de nivel superior y 7 de Maestría/PHD; Andalucía Ltda. tienen 2 jefes con nivel superior y 5 con Maestría/PHD; CACSPMEC 2 jefes con nivel superior y 2 con Maestría/PHD; Cooprogreso Ltda. tienen 3 jefes con nivel superior y 5 con Maestría/PHD; Policía Nacional Ltda. tienen 1 jefe con tecnología, 7 con nivel superior y 6 con Maestría/PHD; 29 de Octubre Ltda. tienen 13 jefes con nivel superior y 4 con Maestría/PHD.

**Tabla 44**  
*Producto Jefes*

		¿Sus colaboradores cumplen con su trabajo asignado según las políticas de su institución financiera?				Total
		Muy pocas veces	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre	
¿A qué cooperativa de ahorro y crédito pertenece?	Alianza del Valle Ltda.	0	1	3	6	10
	Andalucía Ltda.	0	0	4	3	7
	CACSPMEC	0	0	3	1	4
	Cooprogreso Ltda.	0	0	7	1	8
	Policía Nacional Ltda.	0	0	9	5	14
	29 de Octubre	1	0	12	4	17
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>38</b>	<b>20</b>	<b>60</b>

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ



**Figura 42** Producto Jefes

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ

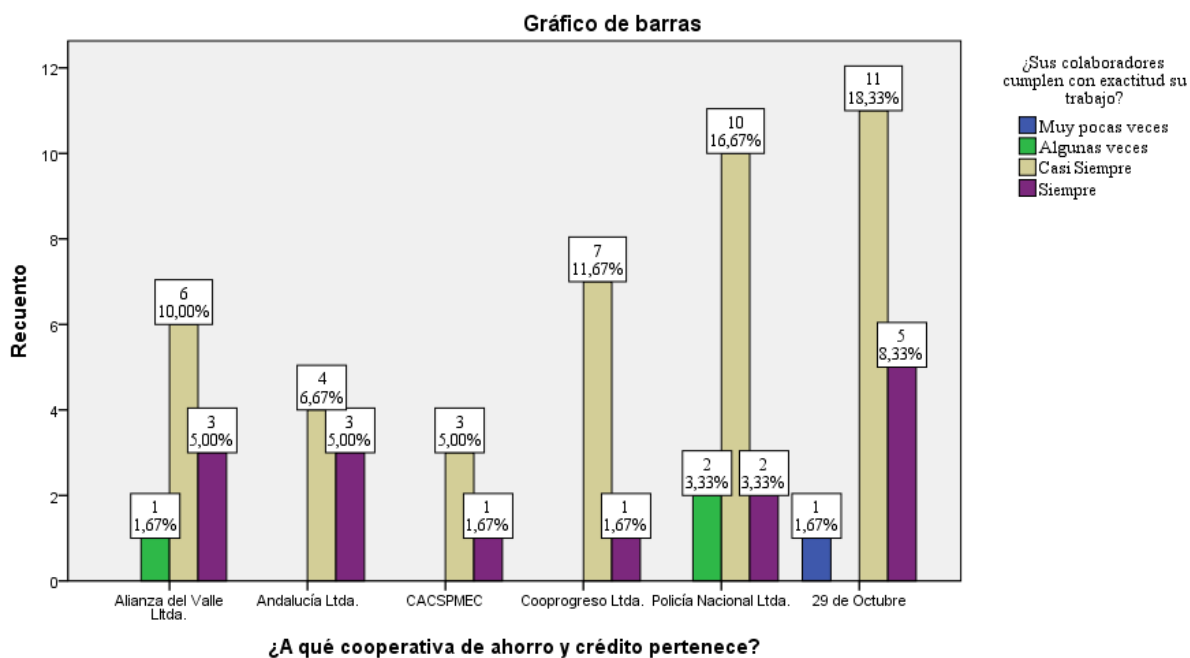
## **Análisis e Interpretación**

Los jefes de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ tienen que vigilar que sus empleados o colaboradores cumplan con su trabajo asignado según las políticas de la cooperativa, en donde los resultados con visión de los jefes indican que en la COAC Alianza del Valle Ltda. 1 jefe dice que solo algunas veces sus colaboradores cumplen con su trabajo asignado según las políticas de la cooperativa, 3 jefes dicen que casi siempre y 6 siempre; Andalucía Ltda. 4 jefes dicen que casi siempre y 3 siempre; CACSPMEC 3 jefes dicen que casi siempre y 1 que siempre: Cooprogreso Ltda. 7 jefes dicen que casi siempre y 1 siempre; Policía Nacional Ltda. 9 jefes dicen que casi siempre y 5 que siempre; 29 de Octubre Ltda. 1 jefe indica que muy pocas veces, 12 casi siempre y 4 siempre; se observa que 38 jefes siendo la mayoría indican que casi siempre sus colaboradores cumplen con su trabajo asignado, lo ideal sería que siempre cumplan con su trabajo pero quizá son cuellos de botella en la propia cooperativa o falta de concentración en los empleados, lo que es importante que exista un control más adecuado por parte de los jefes y así lograr una cooperativa más productiva.

**Tabla 45**  
*Cualidad Jefes*

		¿Sus colaboradores cumplen con exactitud su trabajo?				
		Muy pocas veces	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre	Total
¿A qué cooperativa de ahorro y crédito pertenece?	Alianza del Valle Ltda.	0	1	6	3	10
	Andalucía Ltda.	0	0	4	3	7
	CACSPMEC	0	0	3	1	4
	Cooprogreso Ltda.	0	0	7	1	8
	Policía Nacional Ltda.	0	2	10	2	14
	29 de Octubre	1	0	11	5	17
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>3</b>	<b>41</b>	<b>15</b>	<b>60</b>

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ



**Figura 43** Cualidad Jefes

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ



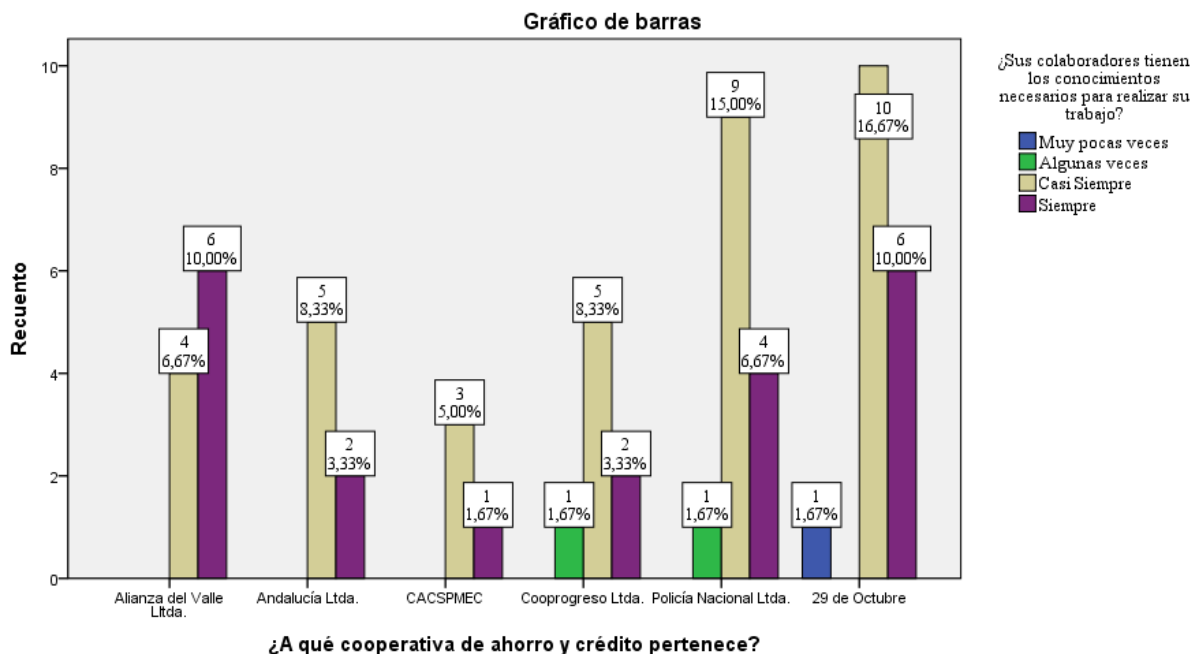
## Análisis e Interpretación

La cualidad en los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ es indispensable para que cumplan con exactitud el trabajo asignado, los jefes evalúan esta dimensión en sus empleados siendo estos los resultados: la COAC Alianza del Valle Ltda. 1 jefe dice que algunas veces sus colaboradores cumplen con exactitud su trabajo asignado, 6 casi siempre y 3 siempre; Andalucía Ltda. 4 jefes dicen que casi siempre y 3 que siempre; CACSPMEC 3 jefes dicen que casi siempre y 1 que siempre; Cooprogreso Ltda. 7 jefes casi siempre y 1 siempre; Policía Nacional Ltda. 2 jefes dicen que algunas veces, 10 que casi siempre y 2 siempre; 29 de Octubre Ltda. 1 jefe dice que muy pocas veces, 11 que casi siempre y 5 siempre, se observa que 11 jefes siendo la mayoría en las cooperativas dicen que casi siempre sus colaboradores cumplen con exactitud su trabajo, es un resultado positivo pero lo ideal sería que siempre lo hagan.

**Tabla 46**  
*Conocimiento en el trabajo Jefes*

		<b>¿Sus colaboradores tienen los conocimientos necesarios para realizar su trabajo?</b>				
		¿Sus colaboradores tienen los conocimientos necesarios para realizar su trabajo?				
		Muy pocas veces	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre	Total
¿A qué cooperativa de ahorro y crédito pertenece?	Alianza del Valle Ltda.	0	0	4	6	10
	Andalucía Ltda.	0	0	5	2	7
	CACSPMEC	0	0	3	1	4
	Cooprogreso Ltda.	0	1	5	2	8
	Policía Nacional Ltda.	0	1	9	4	14
	29 de Octubre	1	0	10	6	17
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>36</b>	<b>21</b>	<b>60</b>

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ



**Figura 44** Conocimiento en el trabajo Jefes

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ

## Análisis e Interpretación

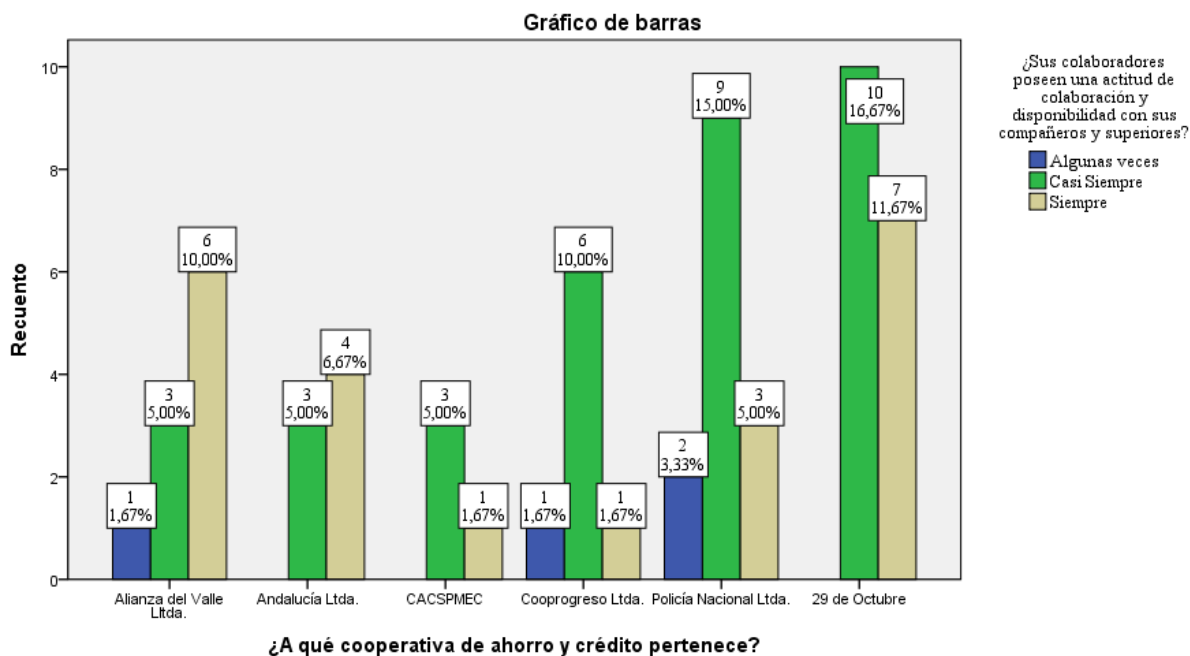
El conocimiento es esencial para que cada empleado se desenvuelva en su puesto de trabajo y los jefes tienen que estar pendientes que sus colaboradores tengan el conocimiento necesario para realizar su trabajo asignado, los resultados de esta dimensión fueron: COAC Alianza del Valle Ltda. 4 jefes indican que casi siempre sus colaboradores tienen el conocimiento necesario para realizar su trabajo y 6 jefes dicen que siempre; Andalucía Ltda. 5 jefes dicen que casi siempre y 2 que siempre; CACSPMEC 3 jefes dicen que casi siempre y 1 que siempre; Cooprogreso Ltda. 1 jefe dice que algunas veces, 5 que casi siempre y 2 que siempre; Policía Nacional Ltda. 1 jefe dice que algunas veces, 9 que casi siempre y 4 que siempre; 29 de Octubre Ltda. 1 jefe dice que muy pocas veces, 10 que casi siempre y 6 que siempre; los resultados indican que 36 jefes siendo la mayoría dicen que sus colaboradores tienen los conocimientos necesarios, para aumentar el

conocimiento en sus empleados sería necesario que les brinden capacitaciones sobre su puesto de trabajo constantemente.

**Tabla 47**  
*Cooperación Jefes*

		¿Sus colaboradores poseen una actitud de colaboración y disponibilidad con sus compañeros y superiores?			
		¿Sus colaboradores poseen una actitud de colaboración y disponibilidad con sus compañeros y superiores?			Total
		Algunas veces	Casi Siempre	Siempre	
¿A qué cooperativa de ahorro y crédito pertenece?	Alianza del Valle Ltda.	1	3	6	10
	Andalucía Ltda.	0	3	4	7
	CACSPMEC	0	3	1	4
	Cooprogreso Ltda.	1	6	1	8
	Policía Nacional Ltda.	2	9	3	14
	29 de Octubre	0	10	7	17
<b>Total</b>		<b>4</b>	<b>34</b>	<b>22</b>	<b>60</b>

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ



**Figura 45** Cooperación jefes

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ

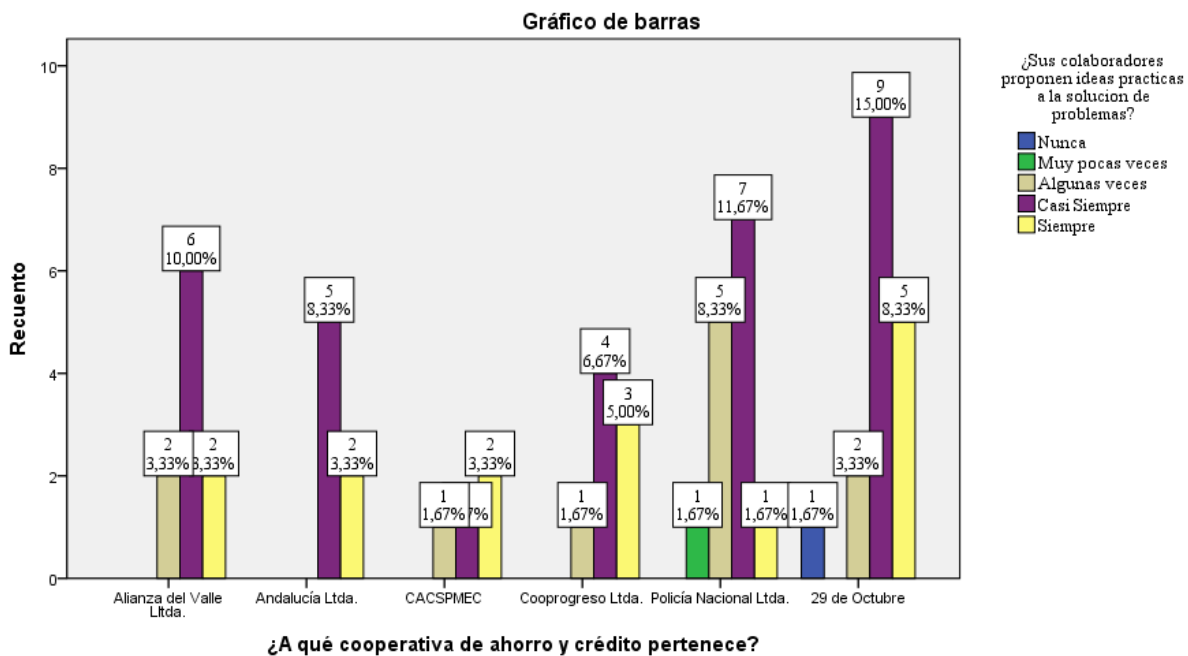
## Análisis e Interpretación

Para realizar un buen trabajo en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ es necesario que exista cooperación entre empleados y jefes, por lo cual esta dimensión indica los siguientes resultados; COAC Alianza del Valle Ltda. 1 jefe indica que algunas veces sus colaboradores poseen una actitud de colaboración y disponibilidad con sus compañeros y superiores, 3 jefes que casi siempre y 6 que siempre; Andalucía Ltda. 3 jefes dicen que casi siempre y 4 que siempre; CACSPMEC 3 jefes dicen que casi siempre y 1 que siempre; Cooprogreso Ltda. 1 jefe dice que algunas veces, 6 que casi siempre y 1 que siempre; Policía Nacional Ltda. 2 jefes dicen que algunas veces, 9 que casi siempre y 3 que siempre; 29 de Octubre Ltda. 10 jefes dicen que casi siempre y 7 que siempre, se observa unos resultados positivos con una mayoría de 34 jefes que dicen que casi siempre.

**Tabla 48**  
*Comprensión de las situaciones Jefes*

		¿Sus colaboradores proponen ideas prácticas a la solución de problemas?					
		¿Sus colaboradores proponen ideas prácticas a la solución de problemas?					
		Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre	Total
¿A qué cooperativa de ahorro y crédito pertenece?	Alianza del Valle Ltda.	0	0	2	6	2	10
	Andalucía Ltda.	0	0	0	5	2	7
	CACSPMEC	0	0	1	1	2	4
	Cooprogreso Ltda.	0	0	1	4	3	8
	Policía Nacional Ltda.	0	1	5	7	1	14
	29 de Octubre	1	0	2	9	5	17
Total		1	1	11	32	15	60

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ



**Figura 46** Comprensión de las situaciones jefes

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ

**Análisis e Interpretación**

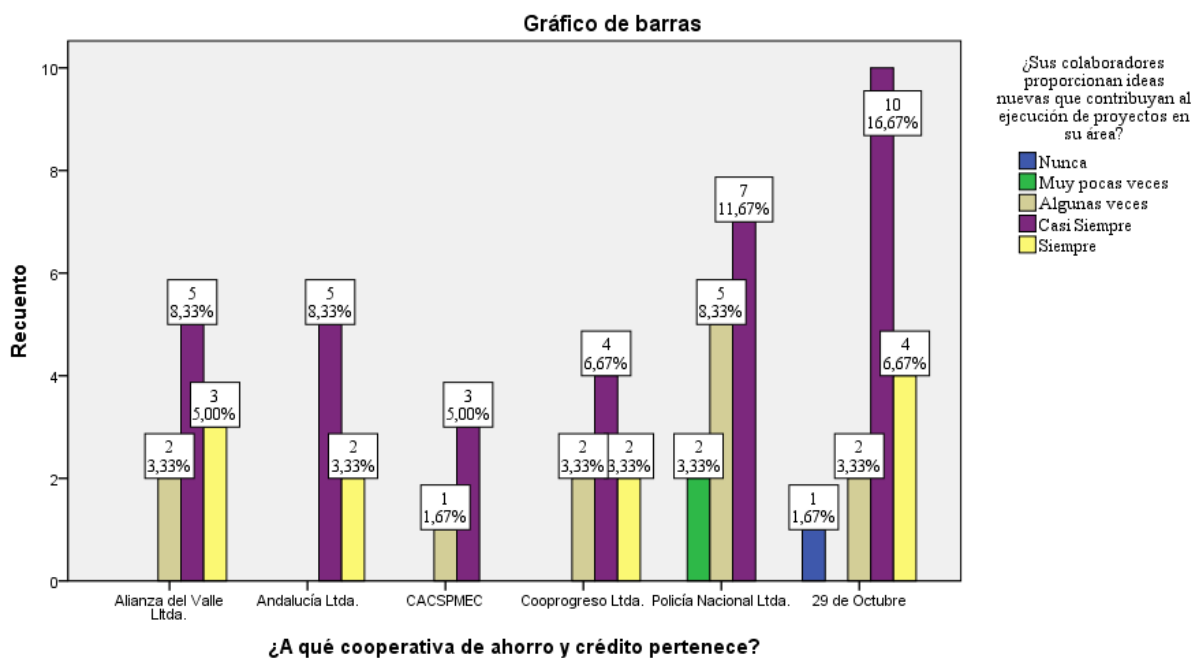
La comprensión de los empleados en situaciones inesperadas es fundamental para no crear caos y cumplir con el trabajo asignado, por lo que los jefes en esta dimensión evalúan si sus colaboradores proponen ideas prácticas a la solución de problemas, en donde los resultados fueron los siguientes; COAC Alianza del Valle Ltda. 2 jefes dicen que algunas veces sus colaboradores proponen ideas prácticas a la solución de problemas, 6 jefes que casi siempre y 2 que siempre; Andalucía Ltda. 5 jefes dicen que casi siempre y 2 siempre; CACSPMEC 1 jefe dice que algunas veces, 1 que casi siempre y 2 que siempre; Cooprogreso Ltda. 1 jefe dice que algunas veces, 4 que casi siempre y 3 que siempre, Policía Nacional Ltda. 1 jefe dice que muy pocas veces, 5 que algunas veces, 7 que casi siempre y 1 siempre; 29 de Octubre Ltda. 1 jefe dice que nunca, 2 que algunas veces, 9 que casi siempre y 5 que siempre; es necesario que los jefes preparen a sus empleados a

proponer ideas prácticas en la solución de problemas y así sea llevada de mejor manera cualquier imprevisto.

**Tabla 49**  
*Creatividad Jefes*

¿Sus colaboradores proporcionan ideas nuevas que contribuyan a la ejecución de proyectos en su área?		¿Sus colaboradores proporcionan ideas nuevas que contribuyan a la ejecución de proyectos en su área?					Total
		Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre	
¿A qué cooperativa de ahorro y crédito pertenece?	Alianza del Valle Ltda.	0	0	2	5	3	10
	Andalucía Ltda.	0	0	0	5	2	7
	CACSPMEC	0	0	1	3	0	4
	Cooprogreso Ltda.	0	0	2	4	2	8
	Policía Nacional Ltda.	0	2	5	7	0	14
	29 de Octubre	1	0	2	10	4	17
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>34</b>	<b>11</b>	<b>60</b>

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ



**Figura 47** Creatividad jefes

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ.

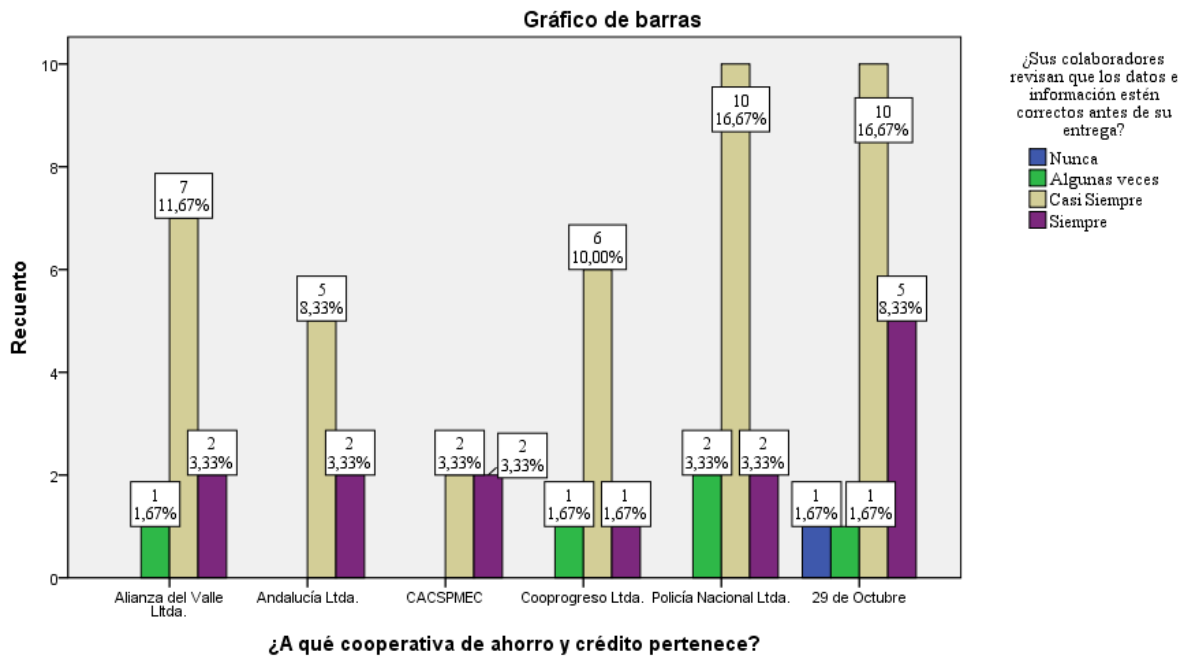
## **Análisis e Interpretación**

La creatividad en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ es necesaria para captar más clientes o para el diario convivir en sus tareas diarias, los empleados tienen que proporcionan ideas nuevas que contribuyan en la ejecución de proyectos en su área supervisados siempre por sus jefes, los resultados de esta variable son: COAC Alianza del Valle Ltda. 2 jefes dicen que algunas veces sus colaboradores proporcionan ideas nuevas que contribuyan a la ejecución de proyectos en su área, 5 jefes dicen que casi siempre y 3 que siempre; Andalucía Ltda. 5 jefes dicen que casi siempre y 2 que siempre; CACSPMEC 1 jefe dice que algunas veces y 3 que casi siempre; Cooprogreso Ltda. 2 jefes dicen que algunas veces, 4 que casi siempre y 2 que siempre; Policía Nacional Ltda. 2 jefes dicen que muy pocas veces, 5 que algunas veces, 7 que casi siempre; 29 de Octubre Ltda. 1 jefe dice que nunca, 2 que algunas veces, 10 que casi siempre y 4 siempre; se puede observar que 34 jefes siendo la mayoría dicen que casi siempre sus colaboradores tienen creatividad, es indispensable que presionen a sus empleados para que siempre proporcionen ideas, proporcionándoles incentivos.

**Tabla 50**  
*Responsabilidad 1 Jefes*

		¿Sus colaboradores revisan que los datos e información estén correctos antes de su entrega?				Total
		Nunca	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre	
¿A qué cooperativa de ahorro y crédito pertenece?	Alianza del Valle Ltda.	0	1	7	2	10
	Andalucía Ltda.	0	0	5	2	7
	CACSPMEC	0	0	2	2	4
	Cooprogreso Ltda.	0	1	6	1	8
	Policía Nacional Ltda.	0	2	10	2	14
	29 de Octubre	1	1	10	5	17
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>5</b>	<b>40</b>	<b>14</b>	<b>60</b>

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ



**Figura 48** Responsabilidad 1 jefe

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ



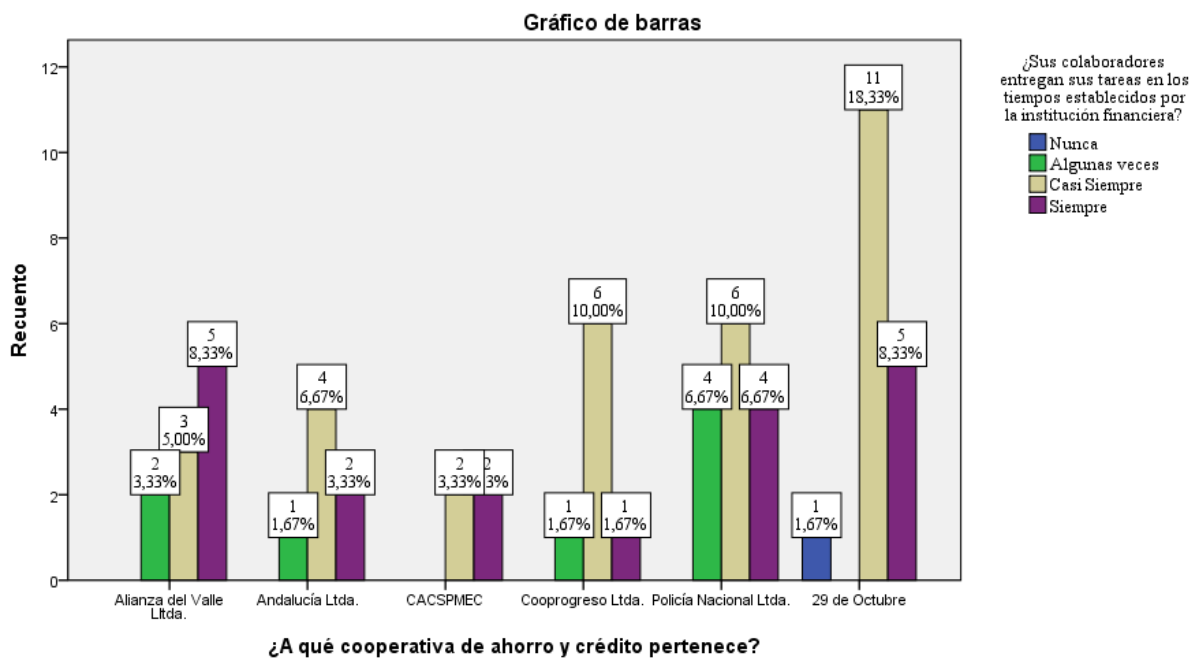
## **Análisis e Interpretación**

La información que se proporciona en cada puesto de trabajo en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ es de gran importancia para la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, es por esto que los empleados deben revisar que la información a entregar a sus jefes sea la correcta, los jefes evalúan esta dimensión en sus empleados con los siguientes resultados: COAC Alianza del Valle Ltda. 1 jefe dice que algunas veces sus colaboradores revisan que los datos e información estén correctos antes de su entrega, 7 jefes que casi siempre y 2 que siempre; Andalucía Ltda. 5 jefes dicen que casi siempre y 2 que siempre; CACSPMEC 2 jefes dicen que casi siempre y 2 que siempre; Cooprogreso Ltda. 1 jefe dice que algunas veces, 6 que casi siempre y 1 que siempre; Policía Nacional Ltda. 2 jefes dicen que algunas veces, 10 que casi siempre y 2 que siempre; 29 de Octubre Ltda. 1 jefe dice que nunca, 1 que algunas veces, 10 que casi siempre y 5 que siempre, se observa que 40 jefes indican que casi siempre sus colaboradores revisan que los datos e información estén correctos antes de su entrega, por lo cual es importante siempre tener varios filtros de control para que no existan errores en la información entregada a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y se evite de multas a la cooperativa.

**Tabla 51**  
*Responsabilidad 2 Jefes*

		¿Sus colaboradores entregan sus tareas en los tiempos establecidos por la institución financiera?				Total
		Nunca	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre	
¿A qué cooperativa de ahorro y crédito pertenece?	Alianza del Valle Ltda.	0	2	3	5	10
	Andalucía Ltda.	0	1	4	2	7
	CACSPMEC	0	0	2	2	4
	Cooprogreso Ltda.	0	1	6	1	8
	Policía Nacional Ltda.	0	4	6	4	14
	29 de Octubre	1	0	11	5	17
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>8</b>	<b>32</b>	<b>19</b>	<b>60</b>

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ



**Figura 49** Responsabilidad 2 jefes

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ

### Análisis e Interpretación

La responsabilidad en los empleados es importante para las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ, los jefes tienen que estar atentos y vigilar que sus colaboradores

entreguen sus tareas en los tiempos establecidos por cada cooperativa, en esta dimensión los jefes evaluaron de la siguiente manera: COAC Alianza del Valle Ltda. 2 jefes dicen que algunas veces sus colaboradores entregan sus tareas en los tiempos establecidos por su institución financiera, 3 jefes dicen que casi siempre y 5 que siempre; Andalucía Ltda. 1 jefe dice que algunas veces, 4 que casi siempre y 2 que siempre; CACSPMEC 2 jefes dicen que casi siempre y 2 que siempre; Cooprogreso Ltda. 1 jefe dice que algunas veces, 6 que casi siempre y 1 que siempre; Policía Nacional Ltda. 4 jefes dicen que algunas veces, 6 que casi siempre y 4 que siempre; 29 de Octubre Ltda. 1 jefe dice que nunca, 11 que casi siempre y 5 que siempre; se puede observar que 32 jefes en general de las cooperativas indican que sus colaboradores entregan sus tareas a tiempo, es necesario que los jefes estén pendientes de que los empleados cumplan con el plazo establecido para la entrega de trabajos o proyectos, puesto que es necesario para que la productividad de la cooperativa sea mejor.

#### 4.4 ANÁLISIS BIVARIADO JEFES-EMPLEADOS

##### Tablas de contingencia y prueba Chi-cuadrado

**Tabla 52**

*Producto Comparación*

		<b>Tabla cruzada</b>					
		¿Su cantidad de trabajo ejecutado es acorde a lo establecido por las políticas de su institución financiera?				Total	
		Muy pocas veces	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre		
Clasificación	Jefe	Recuento	0	9	39	12	60
		% dentro de Clasificación Jefe empleado	0,0%	15,0%	65,0%	20,0%	100,0%
	Empleado	Recuento	11	32	187	82	312
		% dentro de Clasificación Jefe empleado	3,5%	10,3%	59,9%	26,3%	100,0%
Total		Recuento	11	41	226	94	372
		% dentro de Clasificación Jefe empleado	3,0%	11,0%	60,8%	25,3%	100,0%

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ

##### **Interpretación**

La tabla 53 cruza las respuestas del desempeño laboral con de la pregunta: ¿Su cantidad de trabajo ejecutado es acorde a lo establecido por las políticas de su institución financiera? Que corresponde a la dimensión de producto, se observa las respuestas de los jefes y los empleados en el cual encontramos que el 60,8% de respuestas coinciden en la opción de casi siempre por lo tanto se observa que los jefes y empleados concuerdan en la evaluación de esta pregunta.

**Tabla 53**  
*Cualidad Comparación*

		¿Cumple con exactitud las tareas asignadas?			Total	
		Algunas veces	Casi Siempre	Siempre		
Clasificación	Jefe	Recuento	5	41	14	60
		% dentro de Clasificación	8,3%	68,3%	23,3%	100,0%
Jefe empleado	Empleado	Recuento	16	201	95	312
		% dentro de Clasificación	5,1%	64,4%	30,4%	100,0%
Total		Recuento	21	242	109	372
		% dentro de Clasificación	5,6%	65,1%	29,3%	100,0%

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ

### Interpretación

La tabla 54 cruza las respuestas del desempeño laboral con de la pregunta: ¿Cumple con exactitud las tareas asignadas? Que corresponde a la dimensión de cualidad, se observa las respuestas de los jefes y los empleados en el cual encontramos que el 65,1% de respuestas coinciden en la opción de casi siempre por lo tanto se observa que los jefes y empleados concuerdan en la evaluación de esta pregunta.

**Tabla 54**  
*Conocimiento en el trabajo Comparación*

		¿Domina los procesos de las tareas que realiza?			Total	
		Algunas veces	Casi Siempre	Siempre		
Clasificación	Jefe	Recuento	6	31	23	60
		% dentro de Clasificación Jefe empleado	10,0%	51,7%	38,3%	100,0%
	Empleado	Recuento	9	205	98	312
		% dentro de Clasificación Jefe empleado	2,9%	65,7%	31,4%	100,0%
Total	Recuento	15	236	121	372	
	% dentro de Clasificación Jefe empleado	4,0%	63,4%	32,5%	100,0%	

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ

### **Interpretación**

La tabla 55 cruza las respuestas del desempeño laboral con de la pregunta: ¿Domina los procesos de las tareas que realiza? Que corresponde a la dimensión de conocimiento en el trabajo, se observa las respuestas de los jefes y los empleados en el cual encontramos que el 63,4% de respuestas coinciden en la opción de casi siempre y que el 32,5% de respuestas coinciden en la opción siempre por lo tanto se observa que los jefes y empleados no concuerdan en la evaluación de esta pregunta.

**Tabla 55**  
*Cooperación Comparación*

		<b>Tabla cruzada</b>						
		¿Posee una actitud de colaboración y disponibilidad con sus compañeros y superiores?						
		Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre	Total	
Clasificación Jefe empleado	Jefe	Recuento	2	2	5	26	25	60
		% dentro de Clasificación Jefe empleado	3,3%	3,3%	8,3%	43,3%	41,7%	100,0%
	Empleado	Recuento	0	0	12	158	142	312
		% dentro de Clasificación Jefe empleado	0,0%	0,0%	3,8%	50,6%	45,5%	100,0%
	Total	Recuento	2	2	17	184	167	372
		% dentro de Clasificación Jefe empleado	0,5%	0,5%	4,6%	49,5%	44,9%	100,0%

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ

### Interpretación

La tabla 56 cruza las respuestas del desempeño laboral con de la pregunta: ¿Posee una actitud de colaboración y disponibilidad con sus compañeros y superiores? Que corresponde a la dimensión de cooperación, se observa las respuestas de los jefes y los empleados en el cual encontramos que el 49,5% de respuestas coinciden en la opción de casi siempre y que el 44,9% de respuestas coinciden en la opción siempre por lo tanto se observa que los jefes y empleados no concuerdan en la evaluación de esta pregunta.

**Tabla 56**  
*Comprensión de situaciones Comparación*

		<b>Tabla cruzada</b>				
		¿Propone ideas prácticas frente a problemas que pudiera presentarse en sus labores diarias?				
		Muy pocas veces	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre	Total
Clasificación Jefe	Recuento	1	6	42	11	60
	% dentro de Clasificación Jefe empleado	1,7%	10,0%	70,0%	18,3%	100,0%
Clasificación Empleado	Recuento	1	59	193	59	312
	% dentro de Clasificación Jefe empleado	0,3%	18,9%	61,9%	18,9%	100,0%
Total	Recuento	2	65	235	70	372
	% dentro de Clasificación Jefe empleado	0,5%	17,5%	63,2%	18,8%	100,0%

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ

### **Interpretación**

La tabla 57 cruza las respuestas del desempeño laboral con de la pregunta ¿Propone ideas prácticas frente a problemas que pudiera presentarse en sus labores diarias? Que corresponde a la dimensión de comprensión de las situaciones, se observa las respuestas de los jefes y los empleados en el cual encontramos que el 63,2% de respuestas coinciden en la opción de casi siempre por lo tanto se observa que los jefes y empleados si concuerdan en la evaluación de esta pregunta.



**Tabla 57**  
*Creatividad Comparación*

		<b>Tabla cruzada</b>					
		¿Proporciona ideas nuevas que contribuyan a la ejecución de proyectos en su área?					
		Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre	Total
Clasificación Jefe	Recuento	0	0	4	44	12	60
	% dentro de Clasificación Jefe empleado	0,0%	0,0%	6,7%	73,3%	20,0%	100,0%
	Recuento	1	6	72	192	41	312
	% dentro de Clasificación Jefe empleado	0,3%	1,9%	23,1%	61,5%	13,1%	100,0%
Empleado	Recuento	1	6	76	236	53	372
	% dentro de Clasificación Jefe empleado	0,3%	1,6%	20,4%	63,4%	14,2%	100,0%

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ

### **Interpretación**

La tabla 58 cruza las respuestas del desempeño laboral con de la pregunta ¿Proporciona ideas nuevas que contribuyan a la ejecución de proyectos en su área? Que corresponde a la dimensión de creatividad, se observa las respuestas de los jefes y los empleados en el cual encontramos que el 63,4% de respuestas coinciden en la opción de casi siempre y que el 20,4% de respuestas coinciden en la opción algunas veces por lo tanto se observa que los jefes y empleados no concuerdan en la evaluación de esta pregunta.

**Tabla 58**  
*Responsabilidad 1 Comparación*

		Tabla cruzada			
		¿Es cuidadoso con su trabajo revisando que la información sea la correcta?			Total
		Algunas veces	Casi Siempre	Siempre	
Clasificación Jefe	Recuento	8	33	19	60
	% dentro de				
	Clasificación Jefe empleado	13,3%	55,0%	31,7%	100,0%
Clasificación Jefe empleado	Recuento	18	179	115	312
	% dentro de				
	Clasificación Jefe empleado	5,8%	57,4%	36,9%	100,0%
Total	Recuento	26	212	134	372
	% dentro de				
	Clasificación Jefe empleado	7,0%	57,0%	36,0%	100,0%

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ

### Interpretación

La tabla 59 cruza las respuestas del desempeño laboral con de la pregunta ¿Es cuidadoso con su trabajo revisando que la información sea la correcta? Que corresponde a la dimensión de responsabilidad, se observa las respuestas de los jefes y los empleados en el cual encontramos que el 63,4% de respuestas coinciden en la opción de casi siempre por lo tanto se observa que los jefes y empleados concuerdan en la evaluación de esta pregunta.

**Tabla 59**  
*Responsabilidad 2 Comparación*

		<b>Tabla cruzada</b>					
		¿Logra completar sus tareas en el tiempo establecido por su institución financiera?					
		Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre	Total
Clasificación Jefe	Recuento	2	3	3	31	21	60
	% dentro de Clasificación Jefe empleado	3,3%	5,0%	5,0%	51,7%	35,0%	100,0%
	Recuento	0	1	24	178	109	312
	% dentro de Clasificación Jefe empleado	0,0%	0,3%	7,7%	57,1%	34,9%	100,0%
Empleado	Recuento	2	4	27	209	130	372
	% dentro de Clasificación Jefe empleado	0,5%	1,1%	7,3%	56,2%	34,9%	100,0%

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ

### **Interpretación**

La tabla 60 cruza las respuestas del desempeño laboral con de la pregunta ¿Logra completar sus tareas en el tiempo establecido por su institución financiera? Que corresponde a la dimensión de responsabilidad, se observa las respuestas de los jefes y los empleados en el cual encontramos que el 56,2% de respuestas coinciden en la opción de casi siempre y que el 34,9% de respuestas coinciden en la opción siempre por lo tanto se observa que los jefes y empleados no concuerdan en la evaluación de esta pregunta.

**Tabla 60***Tabla Cruzada Hipótesis Específica Comparación*

<b>Tabla cruzada Hipótesis Comparación</b>					
			promedio evaluación (agrupado)		Total
			Casi siempre	Siempre	
Clasificación Jefe empleado	Jefe	Recuento	21	39	60
		% dentro de Clasificación Jefe empleado	35,0%	65,0%	100,0%
	Empleado	Recuento	111	201	312
		% dentro de Clasificación Jefe empleado	35,6%	64,4%	100,0%
Total	Recuento		132	240	372
	% dentro de Clasificación Jefe empleado		35,5%	64,5%	100,0%

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ**Tabla 61***Prueba Chi-cuadrada Hipótesis Específica Comparación*

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>					
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,007 <sup>a</sup>	1	,932		
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	,000	1	1,000		
Razón de verosimilitud	,007	1	,932		
Prueba exacta de Fisher				1,000	,528
Asociación lineal por lineal	,007	1	,932		
N de casos válidos	372				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 21,29.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

**Fuente:** Encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ

**Interpretación**

Para la comprobación de la hipótesis de comparación se buscó la calificación general por los empleados y por los jefes, mediante el chi-cuadrado se aprueba la hipótesis nula, por lo tanto, entre la auto calificación de los empleados y la calificación por parte de su jefe inmediato se pudo observar que no tienen una diferencia significativa por lo tanto la imagen que tienen el jefe de su empleado es parecida a la autoimagen que tiene el empleado de sí mismo.

## CAPITULO V

### 5. PROPUESTA

#### 5.1 Tema

Manual de actividades lúdicas para el desarrollo de la inteligencia emocional para los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ.

#### 5.2 Antecedentes

Los resultados que se obtuvieron en la presente investigación evidenciaron que la inteligencia emocional incide en el desempeño laboral en los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 del DMQ, esto se debe a que existe una relación entre las emociones y su desempeño laboral en un 25,32% siempre y un 41,99% casi siempre, por lo cual los empleados sienten que su desempeño laboral está influenciado por sus sentimientos o emociones, estas emociones pueden generarse antes que el empleado llegue a su trabajo, puede ser en su hogar, en el transcurso o en su llegada por algún compañero o jefe lo que provoca que el empleado tenga una predisposición en el día de acuerdo a las emociones generadas, otro factor importante es que la cantidad ejecutada por los empleados dependen de las habilidades sociales como sentirse a gusto trabajando en equipo con una asociación de 0,002 en la prueba de Chi-cuadrado, por lo tanto las sub-variables de la inteligencia emocional se asocian con las sub-variables del desempeño laboral con una significancia de 0,039 en el Chi-cuadrado, es decir que el desempeño laboral provoca una dependencia en la inteligencia emocional de los empleados.

Por tal razón y por petición de algunos directores de talento humano para la solución del problema central que es el inadecuado clima laboral en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ, se elaborará un manual de actividades lúdicas para fortalecer los 4 aspectos

de la inteligencia emocional que son: el autoconocimiento, la autorregulación de las emociones, la empatía y las habilidades sociales, las mismas que ayudarán al desarrollo de la inteligencia emocional de los empleados.

### **5.3 Objetivo de la propuesta**

Desarrollar la inteligencia emocional de los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ, mediante un manual de actividades lúdicas para incrementar su desempeño laboral y fortalecer su clima organizacional.

### **5.4 Ámbito de aplicación**

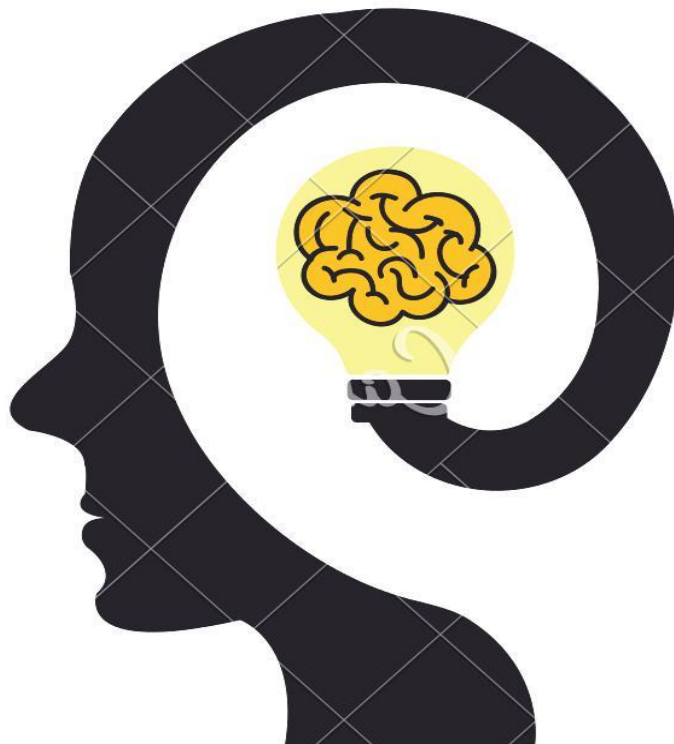
#### **Cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el Distrito Metropolitano de Quito**

Las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ cuentan con una dirección de talento humano, la cual aplicará el manual a sus empleados según las necesidades de la empresa y en el tiempo que las cooperativas lo requieran.

# MANUAL

DE ACTIVIDADES LÚDICAS PARA

## EL DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL



*“No se trata de esconder las emociones sino de  
saber llevarlas”*



## TABLA DE CONTENIDO

<b>Capítulo I .....</b>	<b>129</b>
Introducción a la inteligencia emocional .....	129
Liberando el Yo.....	131
<b>Capítulo II.....</b>	<b>131</b>
Autoconocimiento.....	131
Mi nombre.....	132
Emergencia.....	133
El animal que llevo dentro.....	136
<b>Capítulo III .....</b>	<b>137</b>
Autorregulación de las emociones.....	137
El acusador .....	139
El árbitro.....	140
El cambio constructivo .....	141
<b>Capítulo IV.....</b>	<b>144</b>
Empatía.....	144
El zapato perdido.....	145
El lenguaje no verbal .....	146
La telaraña .....	147
<b>Capítulo V .....</b>	<b>149</b>
Habilidades Sociales .....	149
El juego de los meses .....	150
El cuento de nunca acabar .....	152
Melodía con un abrazo.....	153

## Capítulo I

### Introducción a la inteligencia emocional

#### **Definición:**

Según Mayer & Salovey, (1997):

La inteligencia emocional es la habilidad para percibir, expresar emociones al igual que generar sentimientos cuando existen pensamientos en cada persona, se trata de comprender la emoción y aprender a regularlas para un crecimiento emocional e intelectual.

Según Goleman, (1995):

La inteligencia emocional contiene características que cada persona desarrolla; es decir aprende a conocerse, a controlar sus emociones para poder separarlas de las acciones y hacer lo correcto y tiene la capacidad de entender los sentimientos de otras personas.

El desarrollar la inteligencia emocional en todas las personas es importante para que aprendan a sobrellevar las situaciones diarias que se presentan ya sea en sus hogares o su trabajo, es necesario aprender a conocerse a uno mismo: reconociendo emociones, fortalezas y debilidades para aprender a manejar los impulsos, controlando las emociones en situaciones que produzcan estrés o sentimientos negativos y así poder aceptar diferentes puntos de vista de otras personas, desarrollando las habilidades sociales.

“La emoción se refiere a un sentimiento y a los pensamientos, los estados biológicos, los estados psicológicos y el tipo de tendencias a la acción que lo caracterizan”. (Goleman, 1995)

## **Aptitudes de la inteligencia emocional**

La inteligencia emocional según Goleman, (1995) se dividen en aptitudes intrapersonales es decir propias del individuo e interpersonales las cuales se relaciona con las demás personas; estas aptitudes son: autoconocimiento, autorregulación de las emociones, empatía y habilidades sociales.

**Autoconocimiento:** Es conocer las emociones que se generan en cada momento y direccionarlas para la toma correcta de decisiones, lo que ayudará al empleado a realizar una autoevaluación de sus emociones creando conciencia y confianza para sí mismo. (Goleman, 1995)

**Autorregulación de las emociones:** es el manejo de las emociones con el fin de que los impulsos no cieguen las acciones adecuadas, en donde el empleado podrá tener un autocontrol de las emociones y motivación que ayudará a la cooperativa que el empleado no genere resistencia al cambio y aporte con nuevas ideas. (Goleman, 1995)

**Empatía:** el empleado es capaz de divisar los sentimientos y escuchar a las demás personas para entender su punto de vista, en donde al ayudar a sus compañeros puede ampliar o adquirir nuevos conocimientos que le ayudan a ser más competitivo en su desempeño laboral. (Goleman, 1995)

**Habilidades Sociales:** son conductas que ayudan a un manejo adecuado de las emociones con la sociedad mediante la comunicación resolviendo conflictos, es decir los empleados podrán influenciar positivamente entre sus compañeros de trabajo con liderazgo y manejando una comunicación efectiva para cumplir metas en común. (Goleman, 1995)

## **ACTIVIDAD DE INICIO**

### **Liberando el yo**

Todos los participantes iniciarán la capacitación de inteligencia emocional con un baile general, de cualquier ritmo para liberar tensiones y que vean que no es una capacitación normal y aburrida; a continuación, se recomienda que al sentarse no crucen los brazos, debido a que se ponen en una posición de barrera, lo cual no permite que la información llegue a los empleados como se debería.

## **Capítulo II**

### **Autoconocimiento**

El autoconocimiento es la primera aptitud de la inteligencia emocional que todo individuo debe desarrollar, es importante el reconocer las propias emociones para en un momento de estrés saber direccionar estas emociones a una actitud positiva.

El autoconocimiento es “conocer los propios estados internos, preferencias, recursos e intuiciones”. (Goleman & Zilli, 1999, pág. 46)

Según Goleman & Zilli, (1999) el autoconocimiento tiene las siguientes características:

#### **Conciencia emocional**

“Reconocer las propias emociones y sus efectos”, esto ayudará al individuo a conocer que emoción le invade por cada situación que se le presenta y saber que cada emoción tiene sus efectos que pueden ser negativos o positivos, las emociones más comunes son: alegría, tristeza, enojo, miedo y desagrado.

**Autoevaluación precisa**

“Conocer las propias fuerzas y sus límites”, el individuo se podrá autoevaluar reconociendo sus fortalezas y debilidades, con el fin de explotar sus fortalezas y trabajar en sus debilidades.

**Confianza en uno mismo**

“Certeza sobre el propio valor y facultades”, es necesario que cada individuo confíe en sus capacidades, en su valor como persona y en sus facultades, esto ayudará a que tenga seguridad en cada actividad que realiza diariamente.

**ACTIVIDADES**

Antes de comenzar con las actividades se debe recordar que el éxito de estas actividades solo servirá si se las toma en serio porque **TÚ ERES TU MEJOR MAESTRO.**

**ACTIVIDAD 1**

**Título:** Mi nombre

**Objetivo:**

Desarrollar la autoconfianza mediante la exposición autobiográfica de sus cualidades para generar confianza en uno mismo.

**Tiempo estimado:**

30 minutos

**Participantes:**

Número de personas indefinido, es una actividad individual

**Materiales y recursos:**

Necesitaremos hojas en blanco y esferos por cada empleado/a. Lo desarrollaremos en una reunión donde estemos cómodos y sentados con buena luminosidad.

**Procedimiento:**

Se les reparte a los empleados/as dos hojas de papel y se les pide que apunten su sobrenombre o como prefiere que les llamen. Después, en una de las hojas, se les pide que con cada letra de su nombre apunten las cualidades que consideran que tienen. Por ejemplo: Si la persona se llama Juan, las cualidades o virtudes pueden ser: Justo, Único, Amable, Noble.

En la otra hoja, se les pide a los empleados/as que escriban el nombre de alguien que ha influenciado en su vida. Y entonces deben escribir palabras que expresen cómo les ha influido este. Por ultimo tienen que exponer las dos hojas al frente de todos sus compañeros.

**ACTIVIDAD 2**

**Título:** Emergencia

**Objetivo:**

Identificar las emociones en las actividades diarias de los empleados mediante cartillas para tener una conciencia emocional.

**Tiempo estimado:**

15 minutos

**Participantes:**

Número de personas indefinido, es una actividad individual

**Materiales y recursos:**

Necesitaremos fotocopia de la actividad y esferos por cada empleado/a. Lo desarrollaremos en una reunión donde estemos cómodos y sentados con buena luminosidad.

**Procedimiento:**

Se reparte a los empleados/as las fotocopias de la actividad con la cara escrita hacia abajo y hay que explicar que lo principal es que reconozcan el sentimiento verdadero de la situación planteada y sin razonar demasiado, tendrán 5 min para llenar una vez que todos los empleados/as tengan las fotocopias.

Se recoge todas las cartillas y el capacitador empieza a preguntar a los empleados/as:

¿Qué efecto resulta de “situación y emoción”?

¿Qué pasaría si “la misma situación y otra emoción”?

Al final se comparten experiencias y se saca conclusiones.

<b>CARTILLA</b>	
<b>INSTRUCCIONES:</b> Seleccione entre las siguientes emociones: <b>ALEGRÍA, TRISTEZA, MIEDO, IRA Y DESAGRADO</b>	
<b>SITUACIÓN</b>	<b>EMOCIÓN</b>
Quando despierto siento	
Después de una discusión siento	
Quando saldo con <u>amig@s</u> siento	
Después de una derrota siento	
Quando salgo del trabajo siento	
Después de un despido siento	
Quando llevo al trabajo siento	
En un embotellamiento siento	
Quando me gritan siento	
Quando trabajo bajo presión siento	
Quando hay rumores de mí siento	
Quando se burlan de mí en el trabajo siento	
Quando tengo sobre carga laboral siento	
Después de tomar una decisión siento	
Quando llega un nuevo compañero siento	

*Figura 50* Cartilla de situaciones



### **ACTIVIDAD 3**

**Título:** El animal que llevo dentro

**Objetivo:**

Identificar las fortalezas y debilidades de los empleados mediante cruce de opiniones entre compañeros para autoevaluación precisa.

**Tiempo estimado:**

15 minutos

**Participantes:**

Número de personas indefinido, es una actividad individual

**Materiales y recursos:**

Necesitaremos una cartulina y esferos por cada empleado/a. Lo desarrollaremos en una reunión donde estemos cómodos y sentados con buena luminosidad.

**Procedimiento:**

El capacitador pedirá a los empleados/das que guarden silencio y mucha discreción para mantener el anonimato y la originalidad de las respuestas.

Cada empleado/da tendrá una cartulina y la doblaran en la mitad utilizando una cara interior de la cartulina dibujaran un animal con el que se identifiquen, encima del dibujo escribirán su nombre y apellido y debajo del dibujo escribirán 4 fortalezas y 4 debilidades.

Se procede a entregarle al capacitador el mismo que los entregara de forma aleatoria de tal manera que todos los empleados/das no tenga su propio dibujo.

De forma inmediata se pedirá que los empleados/das anónimamente escriban en una cara exterior de la cartulina 4 fortalezas y 4 debilidades del empleado dueño de la cartulina.

El capacitador recogerá las cartulinas y las ubicará en una mesa para que cada empleado/da pase a recoger su cartulina y comparar lo escrito.

Por último, se escogerá aleatoriamente a varios empleados/das que pasen al frente a explicar porque escogieron ese animal.

### **Capítulo III**

#### **Autorregulación de las emociones**

El control de las emociones es la segunda aptitud de la inteligencia emocional, la misma que es primordial para que un individuo al ya reconocer la emoción que le invade, sepa actuar de manera correcta, con motivación controlando las emociones positivas y negativas y tomando la decisión más asertiva en la situación que se encuentre.

La autorregulación de las emociones es “manejar los propios estados internos, impulsos y recursos”. (Goleman & Zilli, 1999, pág. 46)

Según Goleman & Zilli, (1999) la autorregulación de las emociones tienen las siguientes características:

#### **Autocontrol**

“Manejar las emociones y los impulsos perjudiciales”, al conocer las emociones que invaden al individuo se las pueden manejar de manera positiva para no reaccionar de forma perjudicial o negativa que impida el accionar de manera correcta.

**Confiabilidad**

“Mantener normas de honestidad e integridad”, toda persona tiene normas para ser honesto e integró, estas normas influyen al momento de controlar las emociones, puede ser que una norma aprendida no permita que se reaccione con algún impulso que perjudique a otra persona.

**Escrupulosidad**

“Aceptar la responsabilidad del desempeño personal”, implica poner atención, cuidado y esmero al expresar alguna emoción, y controla esas emociones para que no influyan negativamente en el desempeño de la persona.

**Adaptabilidad**

“Flexibilidad para manejar el cambio”, al saber manejar y controlar las emociones el individuo no tendrá mucha resistencia al cambio, por lo tanto se adaptará de mejor manera a circunstancias nuevas que puedan suceder.

**Innovación**

“Estar abierto y bien dispuesto para las ideas y los enfoques novedosos y la nueva información”, las personas al poder autorregular sus emociones y sentimientos tendrán una visión más amplia en donde aumentará su creatividad y generarán ideas nuevas que contribuirá a su crecimiento tanto profesional como personal.

**Actividad 4**

**Título:** El acusador

**Objetivo:**

Realizar una dinámica que contenga conflictos laborales para que los empleados aprendan a regular sus emociones.

**Tiempo estimado:**

25 minutos

**Participantes:**

Número de personas indefinido, es una actividad individual

**Materiales y recursos:**

Necesitaremos dos cartulinas de pliego o una pizarra y 2 marcadores. Lo desarrollaremos en una reunión donde estemos cómodos y sentados con buena luminosidad.

**Procedimiento:**

Se escoge 6 ayudantes: 4 realizarán la dramatización y dos tendrán una cartulina y un marcador, en el caso que exista una pizarra estarán los dos con un marcador, Los dos deberán estar listos para anotar lo que les dicten sus compañer@s, por un lado, estará las respuestas que generaran una conciliación y por otro lado las respuestas que generen más problema.

El capacitador pedirá a los 4 ayudantes que lean las situaciones y que las dramaticen lo más exagerado posible.

La primera pareja dramatizara “ESTRÉS DE FIN DE MES”

“Va Adelita muy enojada por el pasillo, y de pronto ve a Carlitos caminando a su encuentro. Carlitos tiene una mirada agresiva. Adelita se intriga por la actitud de Carlitos. Adelita muy cordial saluda, pero inmediatamente Carlitos comienza a gritar. Dice que Adelita no cumplió con la entrega de toda la información que Carlitos solicito y que por su culpa sus jefes lo regañaron y dice Carlitos que Adelita es una mala amiga y una empleada mediocre. Entonces Adelita...”.

La segunda pareja dramatizara “EL SHERK DE MI JEFE”

“Esta Pablito muy triste con la mano en la pena en su puesto de trabajo, y de pronto ve a su Jefe caminando a su puesto de trabajo. Su jefe está contento y le pide a Pablito que le entregue el informe que lo solicito para el día de hoy, Pablito se desespera porque no lo había completado aún. Su jefe comienza a gritar. Diciendo que Pablito está perdido, desconcentrado, que es un irresponsable y que su puesto está en riesgo. Entonces Pablito...”.

Una vez dramatizado las situaciones, los empleados/das deben pensar de forma individual como responderían en esas situaciones. Después de eso se comparten las respuestas y se las separa en las que podrían generar más conflicto y las que ayudaran a formar una conciliación.

## **Actividad 5**

**Título:** El árbitro

**Objetivo:**

Realizar una dinámica que exponga las reacciones para que los empleados aprendan a controlar sus impulsos.

**Tiempo estimado:**

20 minutos

**Participantes:**

Número de personas indefinido, es una actividad grupal

**Materiales y recursos:**

Necesitaremos tres cartulinas por cada empleado/da en forma de rectángulos con las medidas 7 x 14 cm, de color amarilla, roja y azul. Lo desarrollaremos en una reunión donde estemos cómodos y sentados con buena luminosidad.

**Procedimiento:**

Se procede a ser un semicírculo con los participantes cada uno con sus tarjetas respectivas. Se procede a realizar una charla con los empleados/das sobre varios conflictos que han tenido y que acciones tomaron.

Después ponemos a los empleados/das en situaciones que pueden provocarles enfado y preguntamos cómo reaccionan ellos en esos casos. Pedimos a un empleado/da que responda a una situación y el resto deben valorar sus reacciones con las tarjetas en función de si se ha detenido a pensar e intenta razonar carta azul, si lo pensó y no razono indicaremos la carta amarilla y si se desespera mostraremos la carta roja y entre todos se dará la mejor solución a las situaciones.

**Actividad 6**

**Título:** El cambio constructivo

**Objetivo:**

Realizar varias preguntas de situaciones para que los empleados tengan flexibilidad para manejar los cambios.

**Tiempo estimado:**

15 minutos

**Participantes:**

Número de personas indefinido, es una actividad individual

**Materiales y recursos:**

Necesitaremos fotocopias de las preguntas y esfero por cada empleado/da. Lo desarrollaremos en una reunión donde estemos cómodos y sentados con buena luminosidad.

**Procedimiento:**

Se entregará a cada empleado/da una fotocopia y un esfero para que de acuerdo a cada enunciado construyan un cambio positivo.

Por ejemplo

Tu trabajo te está llevando a la rutina y no vas a poder salir de el

<b>PENSAMIENTO</b>	<b>EMOCIÓN</b>	<b>REDEFINICIÓN DEL PENSAMIENTO</b>
Qué piensas El trabajo que realizo no me llena	Qué sientes Tristeza y Miedo	Buscare un aspecto que me apasione para volver mi trabajo más motivador

*Figura 51* Ejemplo actividad

### EL CAMBIO CONSTRUCTIVO

Me despidieron de la empresa diciendo que no hay trabajo para todos luego me entero que han cogido a otra persona

PENSAMIENTO	EMOCION	REDEFINICION DEL PENSAMIENTO
Qué piensas	Qué sientes	

Veo que tengo una mancha muy rara en la espalda que no estaba

PENSAMIENTO	EMOCION	REDEFINICION DEL PENSAMIENTO
Qué piensas	Qué sientes	

Me entero que una compañer@ está hablando mal de mí y tengo que trabajar en un proyecto con dicho compañer@

PENSAMIENTO	EMOCION	REDEFINICION DEL PENSAMIENTO
Qué piensas	Qué sientes	

Mi jefe/a me está acumulando trabajo que van más allá de mis responsabilidades que a veces no logro completar

PENSAMIENTO	EMOCION	REDEFINICION DEL PENSAMIENTO
Qué piensas	Qué sientes	

Mis compañer@s realizan actividades en las cuales no me siento incluido

PENSAMIENTO	EMOCION	REDEFINICION DEL PENSAMIENTO
Qué piensas	Qué sientes	

*Figura 52* Cambio de pensamiento



## Capítulo IV

### Empatía

La empatía es la tercera aptitud de la inteligencia emocional, es muy importante tener estas habilidades en donde el individuo debe ser capaz de ver los diferentes puntos de vista que tienen sus semejantes, aceptarlos y aprender de las opiniones que pueden aumentar los conocimientos propios.

La empatía es la “captación de sentimientos, necesidades e intereses ajenos” (Goleman & Zilli, 1999, pág. 47)

Según Goleman & Zilli, (1999) la empatía tienen las siguientes características:

#### **Comprender a los demás**

“Percibir los sentimientos y perspectivas ajenos e interesantes activamente en sus preocupaciones”, el saber comprender a los demás es necesario en la empatía donde se puede reconocer los sentimientos y perspectivas de los demás y poder actuar de forma que la otra persona se sienta a gusto y en confianza.

#### **Ayudar a los demás a desarrollarse**

“Percibir las necesidades de desarrollo ajenas y fomentar sus aptitudes”, la empatía ayuda a que el individuo aprenda a descubrir las necesidades que tienen los demás y con consejos constructivos ayudar a promover las capacidades de sus compañeros.

**Aprovechar la diversidad**

“Cultivar oportunidades a través de diferentes tipos de personas”, el aprender a relacionarse y percibir los sentimientos y necesidades de los demás ayuda al individuo a aprender y aprovechar los conocimientos obtenidos de diferentes personas.

**Conciencia política**

“Interpretar las corrientes emocionales de un grupo y sus relaciones de poder”, el liderazgo va de la mano con la empatía, porque un líder sin empatía causa desintegración de su grupo a cargo, debido a que no aprende a conocer las emociones de cada persona en su equipo.

**Actividad 7**

**Título:** El zapato perdido

**Objetivo:**

Conocer al otro mediante la explicación de sus ideas y creencias para respetar y comprender su estilo de vida.

**Tiempo estimado:**

30 minutos

**Participantes:**

Número de personas indefinido, es una actividad individual y grupal

**Materiales y recursos:**

Lo desarrollaremos en una reunión donde estemos cómodos y sentados con buena luminosidad.

**Procedimiento:**

El capacitador dirigirá a los empleados/das a formar un círculo y pedirá que tomen asiento. Después el capacitador pedirá que se saquen el zapato del pie derecho y lo intercambien con su compañer@ de la mano izquierda e intentaran ponérselo.

Una vez realizada la actividad se seleccionará al azar a un empleado/da para que se levante y exponga sus creencias, los valores que cree primordiales y opiniones sobre el trabajo, el hogar y los amig@s. Luego pasara a pedir su zapato y la persona que lo tenga se levantara y así sucesivamente hasta que terminen.

Al finalizar la actividad el expositor concluirá con una reflexión “que al igual que los zapatos las personas son diversas y para aceptarlas tenemos que conocerlas y entenderlas desde su punto de vista”

**Actividad 8**

**Título:** El Lenguaje no verbal

**Objetivo:**

Analizar el lenguaje no verbal del empleado/da para que produzca una comunicación eficiente y de respeto por parte de todos los miembros del grupo.

**Tiempo estimado:**

20 minutos

**Participantes:**

Número de personas indefinido, es una actividad individual y grupal

**Materiales y recursos:**

Fotos o recortes de revista y desarrollaremos la reunión donde estemos cómodos y sentados con buena luminosidad.

**Procedimiento:**

El capacitador presentara una variedad de recortes o fotos de revistas eh invitara a cada empleado/da que escojan una y de forma aleatoria cada empleado exponga el significado que para ellos tienen la foto que escogieron, cuál es el motivo de la elección y que emociones se puede observar.

Después el capacitador organizara de acuerdo a la cantidad de empleados en parejas o grupos para darles varias acciones en las que tendrán que representar sin hablar y el otro grupo o pareja tendrán que adivinar la emoción que siente y porque se comporta así.

Por último, el capacitador demostrara como todo esto les ayudara a comprender al otro sin necesidad de conversar solo observando su lenguaje no verbal

**Actividad 9**

**Título:** La telaraña

**Objetivo:**

Reconocer los sentimientos y emociones ajenas de los empleados/das mediante la pertenencia a un grupo y el respeto de turnos para conseguir objetivos comunes

**Tiempo estimado:**

10 minutos

**Participantes:**

Número de personas indefinido, es una actividad individual y grupal

**Materiales y recursos:**

De acuerdo a la cantidad de participantes se necesitará una bola de estambre y desarrollaremos la reunión donde estemos cómodos y sentados con buena luminosidad.

**Procedimiento:**

El capacitador pide a los empleados/das se sienten en círculo. El capacitador empieza diciendo algo positivo que le guste o valore de la persona a la que le lanza la bola de estambre sin soltar la punta, la otra persona agarra la lana y lanza la bola de estambre mientras dice algo positivo que le guste o valore de la persona a la que apunto y así sucesivamente hasta formar una telaraña y una vez que todos hayan cogido la bola de estambre.

El capacitador realizara tres preguntas de forma aleatoria a los empleados/das de acuerdo al número de participantes para una retroalimentación de la actividad:

¿Cómo le ha parecido la actividad?

¿Nos reconocemos con las valoraciones que nos dieron?

¿Cómo nos hicieron sentir las valoraciones que nos dieron?

## Capítulo V

### Habilidades Sociales

En una organización las habilidades sociales son indispensables para un liderazgo productivo, desarrollando habilidades para la resolución de conflictos en su círculo social, interpretando y manejando las emociones de los demás de una manera adecuada para crear una comunicación eficaz, donde los objetivos en común se cumplan.

Las habilidades sociales es la “habilidad para inducir en los otros las respuestas deseables” (Goleman & Zilli, 1999, pág. 47)

Según Goleman & Zilli, (1999) las habilidades sociales tienen las siguientes características:

#### **Influencia**

“Aplicar tácticas efectivas para la persuasión”, esta característica se define como la habilidad de conseguir de un grupo de personas las respuestas deseadas mediante la persuasión.

#### **Comunicación**

“Ser capaz de escuchar abiertamente y transmitir mensajes claros y convincentes”, lo cual explica que las personas podrán tener una comunicación activa con todo el personal, lo cual ayudará a generar menos conflictos e información perdida.

#### **Manejo de conflictos**

“Negociar y resolver los desacuerdos”, es una manera útil de confrontar conflictos laborales que se presentan día a día de una manera conciliadora que genere paz en lugar de generar conflictos innecesarios.

**Liderazgo**

“Inspirar y guiar a grupos e individuos”, es la habilidad de no solo obtener las respuestas deseadas en un grupo, sino la fidelidad y confianza de las personas que integran el grupo hacia su líder.

**Catalizador de cambio**

“Iniciar o manejar el cambio”, se resume como el individuo que puede generar un cambio en el grupo, sin que los mismos generen mucha oposición.

**Colaboración y cooperación**

“Trabajar con otros para alcanzar metas compartidas”, se define como la habilidad de agrupar a varios miembros para luchar por metas iguales ya sean individuales o corporativas.

**Habilidades de equipo**

“Crear sinergia grupal para alcanzar las metas colectivas”, se define como un estilo clásico de liderazgo en donde se busca que todos los miembros del grupo desarrollen las mismas habilidades que les coloquen en un mismo nivel.

**Actividad 10**

**Título:** El juego de los meses

**Objetivo:**

Busca la cooperación e integración de los empleados/das por medio de la comunicación corporal y comunicación efectiva para fortalecer las habilidades de equipo.

**Tiempo estimado:**

10 minutos

**Participantes:**

Número de personas indefinido, es una actividad grupal

**Materiales y recursos:**

De acuerdo al número de participantes desarrollaremos la reunión donde estemos cómodos y con buena luminosidad. Lista de empleados con fecha de nacimiento.

**Procedimiento:**

El Capacitador separa en dos grupos a los empleados/das, les dirá que guarden total silencio y que desde ese momento no pueden hablar, por lo cual equipo que hable quedara descalificado.

El capacitador explicara diciendo que la actividad consiste en ordenarse por edades, siendo los primeros los nacidos en Diciembre y al último los nacidos en Enero.

Se dispondrá de 3 minutos para realizar la actividad y una vez terminada se preguntará a cada empleado/da las fechas de nacimiento (verificar si están bien). Si un grupo está bien y en el tiempo establecido se lo coronara como el ganador.

Una vez finalizada la actividad se realizará una retroalimentación con los comentarios de los empleados/das ganadores entre ellos las principales dificultades, como se sintieron al no poder hablar y como escogieron la técnica para organizarse

**Actividad 11**

**Título:** El cuento de nunca acabar



**Objetivo:**

Trabajar la comunicación mediante la atención auditiva para ser capaces de escuchar abiertamente y transmitir mensajes claros y convincentes.

**Tiempo estimado:**

10 minutos

**Participantes:**

Número de personas indefinido, es una actividad grupal

**Materiales y recursos:**

Hoja de papel y esfero para cada grupo, para el representante si se dispone de una pizarra y un marcador o una hoja y esfero, se desarrollara la reunión donde estemos cómodos, sentados y con buena luminosidad. Tarjetas con letras de acuerdo al número de personas y dos teléfonos con audífonos.

**Procedimiento:**

El capacitador separa en grupos a los empleados/das y les pedirá que seleccionen a un representante quien estará alejado del grupo con una hoja y un esfero o con un marcador junto a la pizarra, al representante se le pondrá los audífonos con música ligeramente alta y se le explica que tiene que escribir la frase que un compañero le va a decir.

A cada miembro del grupo se entregara una letra y formar a una palabra. El grupo formara una frase con todas las palabras de los miembros, un vez finalizado un integrante del grupo llevaran la frase donde el representante y le dirá sin mostrarle la frase

Una vez terminado de escribir la frase de los dos grupos, el capacitador revisara las frases y el grupo ganador será el que mayor coincidencia tenga entre la frase del grupo y lo escrito por el representante.

## **Actividad 12**

**Título:** Melodía con un abrazo

### **Objetivo:**

Establecer vínculos entre empleados/das mediante la alimentación emocional para generar pertenencia al grupo y enriquecer las relaciones sociales.

### **Tiempo estimado:**

10 minutos

### **Participantes:**

Número de personas indefinido, es una actividad grupal

### **Materiales y recursos:**

Se desarrolla la reunión donde estemos cómodos y con buena luminosidad.

### **Procedimiento:**

El capacitador solicita que los empleados/das se levanten, se distribuyan por toda la sala, bailen y cuando pare la música se abrazaran entre dos o tres empleados/das.

El capacitador debe explicar que ningún empleado/da debe quedar sin abrazar, luego la música seguirá sonando y cuando pare se deben abrazar entre cuatro o cinco empleados/das. El juego seguirá hasta que todos los empleados se den un abrazo en conjunto.

## CAPITULO VI

### 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1 Conclusiones

- En la presente investigación se pudo comprobar que existe una relación entre la inteligencia emocional con el desempeño laboral en los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 del Distrito Metropolitano de Quito.
- La inteligencia emocional con sus dimensiones: autoconocimiento, autorregulación de las emociones, empatía y habilidades sociales tienen una correlación positiva moderada frente al desempeño laboral y sus dimensiones: producto, calidad, conocimiento en el trabajo, creatividad y responsabilidad.
- El nivel de inteligencia emocional existente en los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 del DMQ es aceptable, pero se determinó ciertos puntos críticos como que a algunos empleados no se sientan a gusto trabajando en equipo, juzgan a sus compañeros cuando toman una mala decisión, se les hace difícil establecer una comunicación clara y centrar sus emociones cuando están trabajando bajo presión.
- El desempeño laboral percibido por los jefes inmediatos y autoevaluado por los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 del DMQ tuvo como resultado una calificación aceptable, en donde se conoció que algunos empleados piensan que les hace falta capacitaciones sobre su puesto para dominar los procesos de las tareas que realizan.
- Al determinar la incidencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral como propuesta de mejora se elaboró varias estrategias para el desarrollo de la inteligencia emocional en los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el DMQ, estas estrategias

están inmersas en un manual de actividades lúdicas que podrán enseñarles a los empleados mediante juegos para desarrollar su autoconocimiento, su autorregulación de las emociones, su empatía y sus habilidades sociales.

## 6.2 Recomendaciones

- Se recomienda a las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 del DMQ dar capacitaciones a sus empleados sobre lo que es la inteligencia emocional y como este factor puede influir en su desempeño laboral y así poder contribuir para que exista un adecuado clima laboral.
- Las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 del DMQ deberían realizar anualmente un diagnóstico de la inteligencia emocional de sus empleados, para la utilización efectiva del manual, el mismo que deberá ser actualizado según los resultados del diagnóstico.
- Para la aplicación del manual se recomienda un tiempo estimado de 6 horas y en un lugar amplio donde los empleados puedan aprovechar de mejor manera las actividades, escogiendo de forma aleatoria a los empleados para diferentes días y que esta capacitación no detenga las actividades normales de cada cooperativa.
- Se recomienda que las COAC realicen pausas activas que desarrollen aspectos que fortalecen la inteligencia emocional en los empleados como por ejemplo: el positivismo es decir que miren el vaso medio lleno, promover un vocabulario emocional para poder explicar claramente cómo se sienten, buscar que el personal permanezca equilibrado y asertivo para mejorar la resolución de conflictos y fomentar la curiosidad por otras personas para afianzar las habilidades sociales del individuo.

## BIBLIOGRAFÍA

- Belamaric, R., Arrastía, F., & Cañizares, R. (2001). *Perfeccionamiento Empresarial: realidades y retos*. Cuba: Juan Carlos Martínez Coll.
- Cherniss, C., & Goleman, D. (2013). *the emotionally intelligent workplace*. Barcelona: Kairós.
- Chiavenato, I. (1992). *Clima Organizacional*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2010). *Administración de recursos humanos*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I., & Villamizar, G. (2000). *Administración de recursos humanos*. Santafé de Bogotá: McGraw-Hill.
- Combeller, C. R. (1999). *El nuevo escenario: la cultura de calidad y productividad en las empresas*. México: ITESO.
- Cooper, R., & Sawaf, A. (1998). *La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones*. Barcelona: Grupo Editorial Norma.
- Dawis, R., England, G., & Lofquist, L. (1964). *A theory of work adjustment*. Minnesota: Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation.
- Duhalt, K. M. (2013). *Los manuales de procedimientos en las oficinas públicas*. México: UNAM.
- Escobar-Pérez, J., & Cuervo-Martínez, Á. (2008). validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización. *avances en medición*, 27-36.
- Friego, E. (2005). *Capacitación Laboral*. Buenos Aires: Lationamericanos de seguridad.
- Gardner, H. (1995). *Inteligencias Múltiples. La teoría en la Práctica*. Barcelona: Paidós.
- Gardner, H. (2000). *La educación de la mente y el conocimiento de las disciplinas: Lo que todo estudiante debería aprender*. Barcelona: Paidós.
- Giorgi, G. (2013). Organizational emotional intelligence: development of a model. *Emerald*, 4-18.
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. London: Bloomsbury.
- Goleman, D., & Zilli, E. (1999). *La inteligencia emocional en la empresa*. Barcelona: Javier Vergara.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Sherwitz, L. (1959). *The Motivation to Work*. New York: Wiley.

- Keith, D., & W, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. McGraw-Hill: Antonio Núñez Ramos.
- Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Maximota, V. N. (1962). *Problemas actuales de la didáctica*. Leningrado.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). *What is emotional intelligence*. New York: Basic Books.
- Murray R. Spiegel y Larry J. Stephens. (2005). *Estadística*. México D.F: Mc Graw-Hill.
- Puce. (2001). Realidad y desafíos de la economía solidaria, iniciativas comunitarias y cooperativas en el Ecuador. En G. D. Ros. Ecuador.
- Ross, M. (2013). *El Mapa de la Autoestima* . Bubok.
- Zapata Dominguez, A., & Rodriguez Ramirez, A. (2008). *Gestion de la cultura organizacional: bases conceptuales para su implementacion*. Universidad del Valle. Facultad de Ciencias de la Administracion.



## WEBGRAFÍA

- Ardilla, R. (2011). Inteligencia. ¿Qué sabemos y qué nos falta por investigar? *Revista de la Academia Colombiana de Ciencias Exactas, Físicas y Naturales*, 97-103. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0370-39082011000100009&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0370-39082011000100009&lng=en&tlng=es).
- Camarillo, G. (1993). La satisfacción laboral como predictor de las expectativas de jubilación temprana en la uady. *Educación y ciencia*. Obtenido de <http://www.educacionyciencia.org/index.php/educacionyciencia/article/view/66>
- Cao, H., Jiang, J., Oh, L.-B., Liao, X., & Chen, Z. (2013). A Maslow's hierarchy of needs analysis of social networking services continuance. *Emerald*, 170-190.
- Christie, A. (2015). Trust antecedents: emotional intelligence and perceptions of others. *Emerald*, 89-101. doi:<https://doi.org/10.1108/IJOA-07-2013-0695>
- Asamblea nacional del Ecuador. (2008). *Código Orgánico Monetario y Financiero*. Obtenido de [http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/COMYF\\_2018.pdf/c9460421-8f8b-4bcb-a7ac-f4cfe312146c](http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/COMYF_2018.pdf/c9460421-8f8b-4bcb-a7ac-f4cfe312146c)
- Devonish, D. (2016). Emotional intelligence and job performance: the role of psychological well-being. *Emerald*. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/IJWHM-04-2016-0031>
- Diggins, C. (2004). Emotional intelligence: the key to effective performance. *Emerald*, 33-35. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/09670730410516452>
- Fernández Berrocal, P., & Extremera Pacheco, N. (2005). La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27411927005>
- Kamarul, B. (2018). Organizational climate and job satisfaction: do employees' personalities matter? *Emerald*, 421-440. doi:<https://doi.org/10.1108/MD-10-2016-0713>
- Koubova, V., & Buchko, A. (2013). Life-work balance. *Emerald*. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/MRR-05-2012-0115>
- Asamblea nacional del Ecuador. (2008). *Ley Organica de la Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Ley%20Orga%CC%81nica%20de%20Economi%CC%81a%20Popular%20y%20Solidaria.pdf/0836bc47-bf63-4aa0-b945-b94479a84ca1>

- Manso Pinto, J. (2012). El legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista Universidad EAFIT*, 78-86. Obtenido de <http://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/revista-universidad-eafit/article/view/849>
- Meisler, G., & Vigoda, E. (2014). Perceived organizational politics, emotional intelligence and work outcomes. *Emerald*, 116-135. doi:<https://doi.org/10.1108/PR-02-2012-0040>
- Nigel, B.-J. (2005). Does Herzberg's motivation theory have staying power? *Emerald*, 929-943. doi:<https://doi.org/10.1108/026217105106>
- Real Academia Española. (2017). *Diccionario de la lengua española*. (L. 2. edición, Editor) Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=UH8mXZv>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2015). *Segmentación organizaciones*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/noticia?nueva-segmentacion-sector-financiero-popular-y-solidario>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2017). *Situación financiera*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/noticia?seps-analizo-la-situacion-actual-del-sector-financiero-popular-y-solidario>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2018). *Consulta organización*. Obtenido de <https://servicios.seps.gob.ec/gosf-internet/paginas/consultarOrganizaciones.jsf>