

## **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**