



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Inteligencia emocional y la Comunicación interna en la Cooperativa de
Ahorro y Crédito Interandina

**Trabajo de Titulación para optar al título de Licenciado en
Administración de Empresas.**

Autor:

Chávez Pilco, Josué Alexander

Tutor:

Ing. Katherine Geovanna Guerrero Arrieta Mgs

Riobamba, Ecuador. 2025

DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, **Josué Alexander Chávez Pilco**, con cédula de ciudadanía **0604880005**, autor (a) (s) del trabajo de investigación titulado: **INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTERANDINA**, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mí exclusiva responsabilidad.

Asimismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autor (a) de la obra referida, será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, 6 de enero del 2025

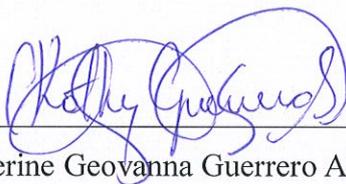


Josué Alexander Chávez Pilco
C.I: 060488000-5

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

Quien suscribe, Ing. Katherine Geovanna Guerrero A. Mgs catedrático adscrito a la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, por medio del presente documento certifico haber asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación titulado: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y COMUNICACIÓN INTERNA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INTERANDINA, bajo la autoría de Josué Alexander Chávez Pilco ; por lo que se autoriza ejecutar los trámites legales para su sustentación.

Es todo cuanto informar en honor a la verdad; en Riobamba, a los 6 días del mes de enero de 2025.



Ing. Katherine Geovanna Guerrero Arrieta Mgs

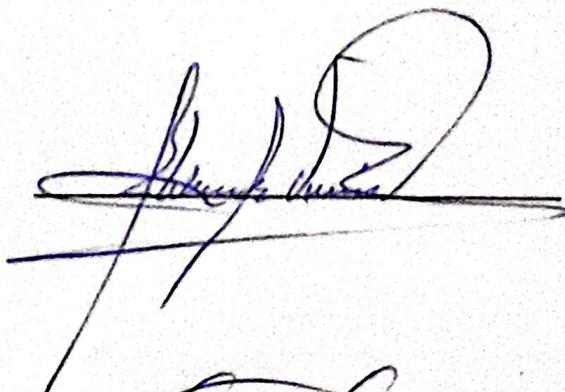
C.I:

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación **INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA COMUNICACIÓN INTERNA EN AL COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTERANDINA**, presentado por **Josué Alexander Chávez Pilco**, con cédula de identidad número **0604880005**, bajo la tutoría de la **Ing. Katherine Geovanna Guerrero Arrieta**; certificamos que recomendamos la **APROBACIÓN** de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba 20 de enero del 2025.

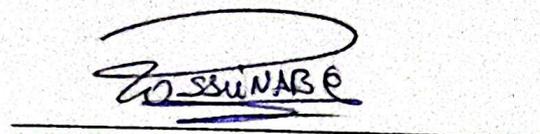
Dr. Alexander Vinueza
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Alexander Vinueza', written over a horizontal line.

Ing. Rene Basantes PdD.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Rene Basantes', written over a horizontal line.

Ing. Rosalina Balanzátegui
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Rosalina Balanzátegui', written over a horizontal line.



Dirección
Académica
VICERRECTORADO ACADÉMICO



UNACH-RGF-01-04-08.15
VERSIÓN 01: 06-09-2021

CERTIFICACIÓN

Que, **Chávez Pilco Josué Alexander** con CC: **060488000-5**, estudiante de la Carrera **Administración de Empresas**, Facultad de **Ciencias Políticas y Administrativas**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado "**Inteligencia emocional y comunicación interna en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina**", cumple con el N 10%, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **Compilatio Magister+**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 8 de enero de año 2025



Firmado electrónicamente por:
KATHERINE GEOVANNA
GUERRERO ARRIETA

Msc. Katherine Guerrero A.
TUTOR(A)

DEDICATORIA

La vida es hermosa y uno de los principales motivos es compartir y disfrutar nuestros logros con las personas que más amamos y quienes nos ayudaron, agradezco infinitamente a mi abuelita Gladys, mi tía Norma, mi padre Dorian, mi hermano Joel, les pido perdón por los momentos difíciles que han tenido que pasar por mi culpa, el camino no ha sido fácil, no soy perfecto pero de nuestros errores aprendemos, para ser mejores personas a futuro, a mis amigos y docentes que me brindaron su apoyo incondicional en mi proceso estudiantil y la realización de la tesis, les quedo eternamente agradecidos ya que sin su conocimiento y tiempo nada de esto hubiera llegado a buen término, hoy empieza una nueva etapa en mi vida, ser útil a la sociedad con los conocimientos obtenidos y forjar un futuro propio con la bendición de Dios seguro lo voy a lograr. Me despido sin antes dar gracias a la vida y a cada uno de vosotros por su invaluable contribución en este viaje académico.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi familia por todo el amor brindado desde el primer momento que llegué al mundo y por cada instante vivido junto a ellos. Ocupan un lugar especial que nadie les arrebatará jamás. Gracias por dárme todo en la vida.

Doy gracias a la Universidad Nacional de Chimborazo por abrirme sus puertas y convertirse en el segundo hogar donde conocí personas maravillosas, desde docentes a quienes expreso mi más profundo agradecimiento por los consejos y experiencias de vida compartidas; y a mis compañeros por todos los momentos vividos que sin lugar a duda convirtieron a la vida universitaria en una experiencia inolvidable.

ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA DE AUTORÍA

ACTA FAVORABLE - INFORME FINAL DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

INDICE GENERAL

INDICE DE TABLAS

INDICE DE FIGURAS

RESÚMEN

ABSTRACT

CAPÍTULO I.....	14
1.1 INTRODUCCIÓN.....	14
1.2 Problema1.....	16
1.2.1 Planteamiento del problema.....	16
1.2.2 Formulación del problema	17
1.3 Justificación.....	18
1.4 Objetivos.....	19
1.4.1 Objetivo General.....	19
1.4.2 Objetivos específicos	19
CAPÍTULO II.....	20
2. MARCO TEÓRICO.....	20
2.1 Antecedentes.....	20
2.2 Unidad de Análisis.....	22
2.2.1 Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina	22
2.3 Marco Teórico.....	24
2.3.1 Inteligencia emocional.....	24
2.3.2 Comunicación interna.....	28
CAPÍTULO III.....	33
3. METODOLOGIA.....	33
3.1 Tipo de Investigación.....	33
3.1.1 Observación.....	33
3.1.2 Identificar el problema	33
3.1.3 Comprobar la veracidad o falsedad de la hipótesis.....	33
3.2 Diseño de Investigación.....	34
3.2.1 Investigación no experimental	34
3.2.2 Investigación Descriptiva	34

3.2.3	Investigación de campo	34
3.3	Técnicas de recolección de Datos	35
3.3.1	Técnicas.....	35
3.3.2	Instrumentos.....	36
3.4	Población de estudio y tamaño de muestra.	36
3.4.1	Población.....	36
3.4.2	Muestra.....	37
3.5	Hipótesis	37
3.6	Métodos de análisis, y procesamiento de datos.....	37
3.6.1	Prueba de normalidad	37
3.6.2	Campana de Gauss.....	38
3.6.3	Estadística de fiabilidad	39
CAPÍTULO IV.		40
4.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	40
4.1	Análisis de resultados	40
4.2	Entrevista.....	53
4.3	Discusión de resultados	55
4.3.1	Verificación del supuesto de normalidad de datos	55
4.4	Comprobación de hipótesis.....	55
4.5	Nivel de significación	55
4.6	Cálculo del Chi cuadrado	55
4.7	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	56
4.7.1	HALLAZGOS ENCONTRADOS.....	57
CAPÍTULO V.		59
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	59
5.1	CONCLUSIONES	59
5.2	RECOMENDACIONES	60
CAPÍTULO VI.		62
6.	PROPUESTA.....	62
6.1	Tema:.....	62
6.2	Antecedentes	62
6.3	Objetivo de la propuesta.....	62
6.4	Aporte teórico de la investigación.....	62
7.	BIBLIOGRAFÍA	67
8.	ANEXOS.....	71

ÍNDICE DE TABLAS.

Tabla 1: Poblacion COAC Interandina.....	37
Tabla 2: Calculo Shapiro-Wilk.....	38
Tabla 3: Estadistica de Fiabilidad.....	39
Tabla 4: Alfa de Cronbach	39
Tabla 5: Desempeño en actividades	40
Tabla 6: Satisfaccion con el trabajo.....	41
Tabla 7: Empatia en servicios colaborativos	42
Tabla 8: Integracion para resolver problemas	43
Tabla 9: Participacion para resolucion de problemas	44
Tabla 10: Inteligencia emocional influye en alcanzar objetivos y metas	45
Tabla 11: Lenguaje claro	46
Tabla 12: Inteligencia emocional y Comunicacion interna.....	47
Tabla 13: Manejo de emociones.....	48
Tabla 14: Comprension y gestion de emociones.....	49
Tabla 15: Habilidad para manejar emociones	50
Tabla 16: Comunicacion con compañeros	51
Tabla 17: Liderazgo de la COAC Interandina.....	52
Tabla 18 Entrevista a la Gerente de la COAC.....	53
Tabla 19: Calculo del Chi-cuadrado.....	55
Tabla 20: Propuesta	63

ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1: Ubicación COAC Interandina	23
Ilustración 2: COAC Interandina.....	23
Ilustración 3: Campana de Gauss	38
Ilustración 4: Desempeño en actividades	40
Ilustración 5: Satisfacción con el trabajo.....	41
Ilustración 6: Empatía en servicios colaborativos	42
Ilustración 7: Integración para resolver problemas	43
Ilustración 8: Participación para resolución de problemas.....	44
Ilustración 9: Inteligencia emocional influye en alcanzar objetivos y metas	45
Ilustración 10: Lenguaje claro	46
Ilustración 11: Inteligencia emocional y Comunicación interna.....	47
Ilustración 12: Manejo de emociones.....	48
Ilustración 13: Comprensión y gestión de emociones.....	49
Ilustración 14: Habilidad para manejar emociones	50
Ilustración 15: Comunicación con compañeros	51
Ilustración 16: Liderazgo de la COAC Interandina.....	52
Ilustración 17: Distribución Chi cuadrado	56

RESUMEN

La presente investigación se centra en el análisis de la relación entre la inteligencia emocional y la comunicación interna en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina. La inteligencia emocional se sustenta como la capacidad para percibir, comprender y regular las emociones propias y ajenas, se considera fundamental en el ámbito laboral para promover el bienestar emocional y el desempeño efectivo de los empleados. Mediante la aplicación de encuestas y una entrevista a los gerentes, altos mandos y trabajadores que conforman la COAC Interandina se ha podido examinar cómo la inteligencia emocional de los trabajadores influye en la calidad de la comunicación interna dentro de la cooperativa.

Se espera que los resultados obtenidos contribuyan a una mejor comprensión de la importancia de la inteligencia emocional en el contexto laboral, así como a identificar posibles áreas de mejora en la comunicación interna de la cooperativa. Esto permitirá desarrollar estrategias y programas de capacitación destinados a fortalecer tanto la inteligencia emocional de los trabajadores como la eficacia de la comunicación interna, con el fin último de mejorar el clima laboral y el rendimiento organizacional.

Al finalizar la investigación, este estudio busca proporcionar información valiosa para la gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina, teniendo como relevancia que la inteligencia emocional y la comunicación interna son pilares fundamentales para el éxito organizacional en un entorno laboral colaborativo y productivo.

Palabras claves: Inteligencia emocional, comunicación interna, ámbito laboral, emociones, desempeño efectivo, éxito organizacional.

CAPÍTULO I.

1.1 INTRODUCCIÓN.

La dinámica laboral está inevitablemente marcada por la interacción entre individuos, una complejidad amplificada por la diversidad de personalidades, experiencias y perspectivas que convergen en el entorno profesional. En este contexto, la inteligencia emocional (IE) y la comunicación efectiva se convierten en pilares fundamentales para la resolución de conflictos, fomento de la colaboración y establecimiento de relaciones interpersonales sólidas y productivas.

La relevancia actual de la IE en el ámbito empresarial radica en su capacidad para fortalecer el rendimiento individual y colectivo los buenos resultados y el progreso sostenible de una organización se sustenta en la calidad de sus empleados. En este sentido, la comunicación interna juega un papel crucial al facilitar la transmisión oportuna de información relevante, preparando así al personal para adaptarse a cambios que puedan surgir dentro de la institución.

El enfoque primordial de esta investigación recae en explorar la intrínseca relación entre la IE y la comunicación interna. La IE, al otorgar al individuo la capacidad de comprender y regular sus propias emociones, así como interpretar y responder de manera adecuada a las emociones de los demás, se convierte en un pilar fundamental en el entramado de la comunicación. La habilidad para transmitir información de manera clara y efectiva, así como la capacidad de escuchar activamente y comprender las perspectivas ajenas, se ven potenciadas por esta competencia emocional.

En el caso específico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina en Riobamba, este estudio tiene como objetivo principal analizar cómo la inteligencia emocional y una comunicación interna sólida influyen en la dinámica de colaboración y el desempeño de los

colaboradores. La comprensión y fortalecimiento de estas habilidades en el contexto laboral podrían traducirse en un ambiente laboral más armonioso, una toma de decisiones más efectiva y un mayor compromiso por parte del personal hacia los objetivos organizacionales.

En el presente trabajo se utilizó una metodología hipotético deductivo ya que esta es una de las más utilizadas en temas de investigación, teniendo una estructura lógica y sistemática para dichos temas de investigación por lo mismo opta por una estructura lógica y clara basándose en la formulación de la hipótesis, sobre todo en diseños de estudios empíricos relacionados en la recolección de datos que permitan evaluar las consecuencias de dichos estudios. proporcionando una base sólida para llevar a cabo investigaciones científicas rigurosas y bien estructuradas, misma que fue aplicada en diferente serie de pasos lo cual permitió llegar a comprobar nuestras hipótesis de estudio dentro de esta investigación.

Finalmente, las habilidades sociales, como lo plantea Goleman (1998), son esenciales para la interacción exitosa en un entorno laboral. Estas habilidades permiten a los individuos adaptar sus emociones a diversas circunstancias sociales, facilitando la resolución de conflictos, el liderazgo efectivo y la creación de sinergias dentro de los equipos de trabajo en post de alcanzar metas comunes.

1.2 Problema1

1.2.1 Planteamiento del problema

En general, cualquier empresa que exista en el mundo se asemeja hacia las demás por el número de empleados que exista en dicha empresa, donde cada empleado tendrá su propia manera de pensar, analizar y realizar las cosas, lo cual se podrá observar si colocáramos varios colaboradores a cumplir una actividad tienen la libertad de elegir la mejor manera de cumplirlo, en base a su rol. Quizás se evidenciará diferentes formas de concentración en los empleados para cumplir la misma labor establecida.

Por otra parte, la efectividad que tiene una organización radica en la calidad interna que posee y sobre todo la capacidad que tiene sus empleados para gestionar adecuadamente sus emociones. La comunidad interna de la COAC Interandina es fundamental para asegurar la coordinación de sus actividades, generalmente en la toma de decisiones y el mantener su entorno laboral armonioso ya que por esta misma razón existe desafíos significativos relacionados con la comunicación interna, que podrían estar influenciados por el nivel de inteligencia emocional de los trabajadores.

En el sector financiero de Ecuador, la situación es completamente distinto, ya que las empresas que lo componen no son iguales, a pesar de estar el mismo sector. Cada organización se comporta a su manera diferente y esto se debe a que cada organización trata de combinar nuevas estrategias para mejorar, y así obtener resultados distintos para su organización.

El problema reside en comprender como la inteligencia emocional de los trabajadores afecta la comunicación interna dentro de la cooperativa. Se plantea la necesidad de identificar las competencias emocionales más relevantes que influyen en la calidad de las interacciones laborales y determinar cómo estas competencias pueden ser desarrolladas para

mejorar los procesos comunicativos y, en última instancia, la eficiencia y el clima organizacional.

Asimismo, la inteligencia emocional repercute en la comunicación interna de los empleados de una empresa, por la misma razón es importante el estado de ánimo del personal de una organización, los sentimientos y emociones de los mismos como las de otras personas, identificando dichas situaciones se podría llegar a una conclusión de como la inteligencia emocional ayude a una buena comunicación entre colegas de trabajo.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina en Riobamba enfrenta desafíos significativos en sus diferentes áreas, según lo informado por Alexis Ruiz, jefe de Agencia. La institución experimenta un notable número de incidencias y carencias cotidianas, relacionadas con la poca información de inteligencia emocional la cual afecta a la comunicación efectiva dentro de la organización. Entre estas problemáticas se destacan la desmotivación del personal, la incompetencia en la gestión de liderazgo, la presencia de desconfianza, la falta de consideración hacia el rendimiento individual, la complacencia y la propagación de rumores.

En este contexto, habla sobre la importancia en que exista una apropiada comunicación a nivel interno, para dar a conocer cualquier suceso de manera oportuna y que con ello el personal esté preparado para nuevos cambios dentro de la organización, tal como sucedió con la llegada de la pandemia Covid-19, provocando que dichas instituciones tomen medidas drásticas y poder operando con total normalidad.

1.2.2 Formulación del problema

¿De qué manera la inteligencia emocional incide en la comunicación interna en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina?

1.3 Justificación

El presente trabajo de investigación se justifica al querer enmarcar que la inteligencia emocional y a su vez la comunicación interna son dos aspectos fundamentales para el eficaz funcionamiento y sobre todo la integración organizacional de cualquier empresa o institución por ello la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina no es la excepción. La relevancia de este tema radica en su capacidad para impactar directamente en la satisfacción laboral, el rendimiento individual y colectivo, así como en la calidad de los servicios ofrecidos a los socios y clientes de la cooperativa.

A pesar de la importancia reconocida de la inteligencia emocional y la comunicación interna en el contexto empresarial, aún existen áreas de mejora y oportunidades de crecimiento en su aplicación dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina. Por tanto, se justifica la realización de este trabajo de titulación para analizar en profundidad la relación entre ambos aspectos, identificar posibles brechas o puntos de mejora, y proponer estrategias concretas para potenciar su impacto positivo en la organización.

Así mismo, el presente trabajo de titulación busca contribuir al fortalecimiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina, mediante el análisis de la inteligencia emocional y la comunicación interna como pilares fundamentales para el desarrollo de un ambiente laboral armonioso, colaborativo y orientado al logro de los objetivos institucionales. Por la misma razón se han aplicado encuestas a todas las personas que conforman dicha institución y se aplicó una entrevista directa al gerente de la misma, los cuales han arrojado valores que nos ayudan a verificar nuestra hipótesis de estudio.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

- Determinar la incidencia de la inteligencia emocional y la comunicación interna en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina

1.4.2 Objetivos específicos

- Diagnosticar la influencia de la inteligencia emocional en la comunicación interna en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina.
- Contrastar teóricamente los componentes actuales de la inteligencia emocional en la comunicación interna en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina.
- Proponer estrategias efectivas de la inteligencia emocional para fortalecer la comunicación interna en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina en Riobamba.

CAPÍTULO II.

2. MARCO TEÓRICO.

2.1 Antecedentes

Hinojosa, D. M., Muñiz, R. C. R., & Cabezas, R. F. C. (2016). A través de su investigación titulado *Inteligencia Emocional y Liderazgo*, realizado en la Universidad Estatal de Milagro presenta como objetivo principal realizar una revisión bibliográfica que permitiera determinar las tendencias en relación con las investigaciones sobre IE, para detectar posibles vacíos y las direcciones investigativas más importantes y como base para un proyecto de investigación sobre la posible aplicación de la IE en el ámbito empresarial. Y concluye, en relación con la interrelación entre IE y Liderazgo se pudieron encontrar 25 Artículos en esta temática de los cuales un número muy bajo implementó modelos empleando métodos cuantitativos que permitieran poder analizar relaciones entre Liderazgo e IE y el posible efecto de variables moderadoras o mediadoras en esta relación. Resulto evidente que la mayoría de los estudios existentes se han realizado en los Estados Unidos, Europa y Asia. Un aspecto clave en la investigación en IE es la selección, validación y dado el caso la adaptación de un instrumento para la medición de la misma. Del total de documentos revisados la mayoría estuvieron relacionados con el posible papel de la IE en la Educación y gran parte de ellos mantienen un carácter empírico.

Bernarás, E., Garaigordobil, M., & De las Cuevas, C. (2011). En su artículo de investigación titulado *Inteligencia emocional y rasgos de personalidad. Influencia de la edad y el género durante la edad adulta y la vejez*, realizado en la Universidad del País Vasco tiene como objetivo analizar desde una perspectiva evolutiva las diferencias que se pueden apreciar en la IE en función de la edad y del sexo en personas de 55 a 79 años, y concluye con los resultados pusieron de relieve que los participantes que tuvieron alto nivel de pensamiento constructivo global o IE tuvieron puntuaciones bajas en neuroticismo y altas

en extraversión, amabilidad y responsabilidad. Por consiguiente, los hallazgos confirman la hipótesis 4 parcialmente, ya que no se han hallado correlaciones entre IE y apertura.

Charry Condor, H. O. (2018) Mediante su investigación titulada La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público, escrita en la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 03, tiene como principal objetivo establecer la correlación entre comunicación interna y clima organizacional, mediante una investigación cuantitativa de diseño no experimental a partir de una muestra de 200 trabajadores de tipo probabilístico de selección aleatoria simple estratificada, y concluye diciendo que La comunicación interna es una herramienta estratégica clave en todo terreno social y las organizaciones, puesto que su aplicación y manejo de información corporativa comunicacional puede transmitir correctamente a los colaboradores los objetivos y valores estratégicos, que son la base de la institución. Ello crea una cultura de fidelidad, empoderamiento y sentido de pertenencia. Para el sector estatal es un reto de grandes proporciones, pero no imposible, mejorar la gestión de la comunicación interna de la mano con buen clima laboral para retener y desarrollar su talento humano para el alcance de sus objetivos institucionales. Todo ello repercutirá el buen servicio tanto al público interno y externo.

Marchiori, M. (2011). Desarrollo una investigación titulada la Comunicación interna: una visión más amplia en el contexto de las organizaciones, tiene como objetivo identificar el nivel de información, estudiar formas de mantener al público informado, analizar actitudes, evaluar estímulo/respuesta entre emisor y receptor, medir el resultado de los procesos de información y comunicación diversos pueden ser de los abordajes de análisis que demuestran la característica de comunicación centrada en un modelo mecanicista, responde a los procedimientos y soportes que utiliza para comunicar y concluye diciendo que es fundamental ampliar y contextualizar esas discusiones y su relación teórica-práctica

para que se entiendan las diversas realidades organizacionales que conviven en un mismo espacio.

Los autores mencionados anteriormente ayudan a tener un amplio conocimiento de las variables planteadas en el presente tema de investigación, ayudan a tener una mejor visión de la inteligencia emocional y la comunicación interna no solo de las personas como tal sino también dentro de las organizaciones.

2.2 Unidad de Análisis

2.2.1 Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina

La Cooperativa fue creada mediante Acuerdo Ministerial No. 2574 de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, bajo el nombre de Cooperativa de Ahorro y Crédito “INTERANDINA” con fecha de 28 de enero del 2011.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina, es una organización privada, formada por personas naturales con domicilio principal en la ciudad de Ambato, que, sin buscar finalidad de lucro, tiene como propósito particular servir a la población a nivel nacional.

Actualmente la Cooperativa Interandina tiene como objetivo social la intermediación financiera en franco conocimiento controlada por la Superintendencia de Economía Popular y solidaria.

2.2.1.1 Misión

(COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTERANDINA, 2023) Brindar asesoría financiera personalizada con productos innovadores, para mejorar tu estilo de vida.

2.2.1.2 Visión

(COAC Interandina, 2023) Ser una institución financiera reconocida, solvente y competitivo que impulsa el desarrollo de la sociedad.

2.2.1.3 Valores Corporativos

Persistencia. - tener las ideas claras y luchar por conseguir aquello que se propone.

Empatía. - ponerse en el lugar de la otra persona, superando las expectativas.

Responsabilidad Social. - compromiso moral que tiene la Cooperativa con los miembros de una comunidad preservar las buenas condiciones de su alrededor.

Confianza. - seguridad o esperanza firme de la comunidad en la Cooperativa.

Lealtad. – es la fidelidad, compromiso, pertenencia, confidencialidad que se debe demostrar, para la Cooperativa, sus socios, directivos y quienes laboramos en ella.

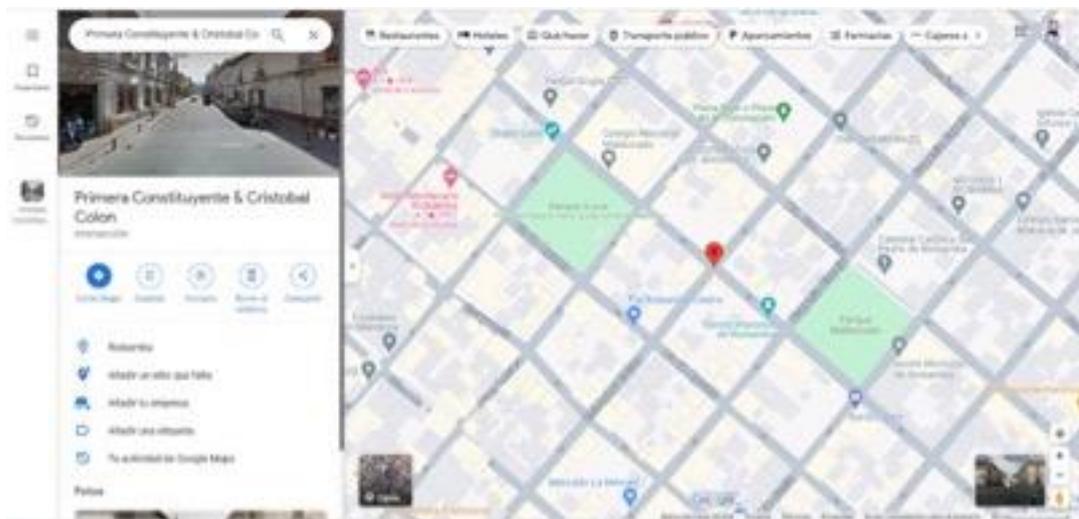


Ilustración 1: Ubicación COAC Interandina

Fuente: Google Maps

Investigador: Josué Chávez



Ilustración 2: COAC Interandina

Fuente: Josué Chávez

2.3 Marco Teórico

2.3.1 Inteligencia emocional

Chopra y Kanji (2010) citado por Zárate Torres & Matviuk, (2010) nos menciona que la inteligencia emocional es una paradoja, ya que, según los autores, las emociones se toman de manera subjetiva y a su vez la inteligencia de una manera objetiva. En consecuencia, para poder definir de una mejor manera la inteligencia emocional se deben investigar los términos por separado.

De igual manera, la inteligencia emocional tiene una gran importancia en el cumplimiento de las metas establecidas y los objetivos en sus diferentes áreas. Por lo tanto, la inteligencia emocional se agrupa a varios ámbitos en estos se encuentran: desarrollo personal, en la educación, trabajo y relaciones sociales. Para poder alcanzar al éxito no implica que el personal posee más aptitudes o mayores destrezas, implica es que tenga mejores habilidades de como poderlo resolver, también entablar una relación con el personal, ya sea habilidades de comunicación, manejo y un direccionamiento de las emociones, por lo que el éxito se encuentra ligado a la habilidad de crear vínculos de confianza con las otras personas sin restarle la importancia de las aptitudes y las capacidades individuales.

A lo largo de los años, la inteligencia emocional ha tenido éxito en todo el mundo, especialmente en los negocios, porque el capital humano es el principal factor que permite integrar a diferentes negocios, diferentes a las actividades económicas. Tomando como prioridad la salud emocional de los empleados ya que es un tema crítico que necesita ser abordado en el hogar y reforzado en las instituciones.

2.3.1.1 Características de la inteligencia emocional

Según Benítez (2018). La inteligencia emocional se distingue de otros tipos de inteligencia debido a las características que la hacen especialmente relevante. Según diversos autores, esta forma de inteligencia tiene un impacto significativo en las personas, ya que les

permite desarrollar habilidades como la confianza y empatía hacia los demás, superar las frustraciones, gestionar sus emociones, controlar sus impulsos y evitar que la ansiedad interfiera en su capacidad.

En conclusión, la inteligencia emocional se destaca por evitar que las personas sean afectadas por influencias malas con pensamientos negativos y sepan mantenerse en calma y equilibrio entre los impulsos y lo verdaderamente conveniente, independientemente en la situación en la que se encuentren.

Para Ramírez & Zavaleta (2018). Realmente es importante señalar que la inteligencia emocional brinda una forma de comprender y denotar los estados de ánimo y las conductas de las personas, sirviendo, así como un indicador preciso del éxito en las interacciones laborales. Al cultivar estas habilidades emocionales, los trabajadores adquieren herramientas que les permiten optimizar su rendimiento, potenciar su creatividad, mejorar sus relaciones interpersonales, aumentar su motivación y fortalecer su confianza, lo que contribuye a alcanzar el éxito profesional.

Por esta razón, la inteligencia emocional juega un papel fundamental en el crecimiento de las organizaciones, comenzando por el bienestar de sus empleados. De este modo, se resalta la importancia de fomentar la inteligencia emocional dentro de las empresas, adoptando un enfoque que se centra en el desarrollo de los colaboradores, lo cual genera una mejora global.

2.3.1.2 Tipos de inteligencia emocional

La inteligencia emocional se divide en dos tipos:

2.3.1.2.1 Inteligencia intrapersonal

Según Gardner (2001). Hace referencia al conocimiento de los aspectos internos de una persona; el acceso a la propia vida emocional, a la propia gama de sentimientos, la

capacidad de efectuar discriminaciones entre estas emociones y finalmente ponerlas un nombre y recurrir a ellas como medio de interpretar y orientar la propia conducta. Una persona con una buena inteligencia intrapersonal posee un modelo viable y eficaz de sí mismo (P. 40)

Enfocado directamente en los aspectos internos de las personas y sus formas de actuar, centrado en una visión realista y propia de los individuos, de esta manera implica establecer un modelo unitario como objetivo para asimilar diferentes situaciones que se puedan presentar. Facilitando así la precisa identificación de oportunidades, para aprovechar las diferentes fortalezas que puede tener dichos individuos y también ayuda a reconocer los deseos y debilidades individuales (Montoya y Durán, 2017). Esto denota la capacidad de los seres humanos para entablar patrones de comportamientos, mejorarlos y adaptarlos según la situación que lo amerite.

2.3.1.2.2 Inteligencia interpersonal

Según Gonzales L, Gonzales O & Sandoval A (2015) se refiere a la capacidad para entender a los demás y relacionarse con personas y grupos, a través de la percepción de los estados de ánimo, motivaciones y sentimientos de las otras personas. Un alto nivel de las otras personas. Un alto nivel de inteligencia interpersonal es propio de los actores, políticos, vendedores y docentes.

Según esta forma de inteligencia, la persona es capaz de reconocer y aceptar las diferencias individuales, los estados emocionales y las motivaciones a través de la empatía y las interacciones sociales. Aquellos con un alto nivel de inteligencia interpersonal tienen la habilidad de relacionarse de manera efectiva con los demás, comprenderlos y mantener vínculos duraderos, Además, poseen una gran sensibilidad para identificar las diferencias entre las personas, reconociendo sus estados de ánimo, intenciones, motivaciones y

sentimientos, mostrando un genuino interés por los problemas y las situaciones de sus amigos.

2.3.1.3 La inteligencia emocional en el ámbito laboral

En el trabajo siempre nos dicen que apartemos lo personal de lo profesional. Pero para poder estar al 100% profesionalmente debemos estar bien en nuestra vida personal, aunque ello no quita que no tengamos algún problema merodeando en nuestra cabeza. Lo que la investigación de la inteligencia emocional nos está aportando, es que no se trata de que haya una fractura entre lo profesional y lo personal. El interés está en que aprendamos a gestionar las emociones que en cualquier de los dos ámbitos se produce, de forma que no haya una interferencia negativa entre ambas, es decir, que seamos capaces de regular nuestras emociones. Goleman (2005), afirma que el éxito depende de un 20% del cociente intelectual y un 80 % de la inteligencia emocional.

Científicos han realizado varios estudios sobre las emociones son importantes en el trabajo o no. Todos ellos han llegado al acuerdo de que si son importantes. Por ejemplo, Sigal (2002), demostró que un equipo de directivos que comparten una perspectiva emocional común positiva obtendrá entre un 4% y 6% de beneficios más que otras empresas que tiene puntos de vista emocionales diferentes. El contagio emocional en los grupos es importante, si una persona muestra una negatividad en un grupo, hay una probabilidad de que contagie al grupo su estado de ánimo y por lo tanto, a la hora de tomar decisiones haya más discusiones que, si al contrario, hubiera mostrado una actitud positiva. Por ello, es muy importante que un directivo emocionalmente inteligente sea consciente de la aplicación estratégica del contagio emocional (Caruso & Salovey, pp. 34-351).

Para López, Pulido & Augusto (2013), señalan que las emociones siempre acaban influyendo en determinados aspectos en el trabajo, como puede ser en el rendimiento, la productividad o en el clima organizacional entre otro (P. 41)

2.3.1.4 Beneficios de la inteligencia emocional

La inteligencia emocional permite que las personas se sientan satisfechas y realizadas con sus acciones. Aquellos que desarrollan esta capacidad son más aptos para explorar opciones que les conduzcan a una vida plena y satisfactoria, aprenden de manera constante, se mantienen firmes en sus decisiones, mantienen Relaciones armoniosas con sus colegas, enfrentan las dificultades con mayor resiliencia y aprovechan al máximo lo que pueden aprender de sus emociones, así como de la motivación que surja de ellas. En resumen, los sentimientos y las emociones se han vuelto el eje principal en toda la sociedad. (Acuña, 2017).

De esta forma, la inteligencia emocional no solo juega un papel importante en la vida cotidiana, sino que también tiene un impacto significativo en el entorno laboral. Por esta razón, las competencias emocionales son altamente valoradas por las empresas (Jiménez, 2018). En este contexto, la gestión y aplicación de la inteligencia emocional ofrece diversos beneficios tanto para los empleados como para las organizaciones, principalmente al formar equipos de trabajo con habilidades y competencias destacadas. Además, una gran parte de los trabajadores realizaría sus tareas de manera más eficiente, colaboraría con otros departamentos cuando fuera necesario, tendría una mayor conciencia de los objetivos a alcanzar y experimentaría una satisfacción laboral superior (Aragón, 2019). En consecuencia, las empresas podrían utilizar la inteligencia emocional como una herramienta para optimizar el desempeño de sus empleados, aplicando esto tanto a supervisores como a subordinados.

2.3.2 Comunicación interna

La comunicación interna puede verse como un vínculo esencial que conecta a las personas en sus interacciones. Este proceso actúa como un canal para establecer contacto con aquellos que forman parte de un entorno determinado, mediante el envío de mensajes y

la espera de una respuesta, ya sea en forma de opinión, comportamiento o actitud. De este modo, se resalta que la comunicación es el mecanismo clave que posibilita la interacción entre los individuos y su entorno.

La comunicación interna integra los canales que son pertinentes para los soportes utilizados y trabaja en los intercambios, relaciones interpersonales horizontales, ascendentes y descendentes. Si bien las organizaciones en los últimos años se han ido adaptando hasta comprender que la información más importante y satisfactoria no es la que emiten los directivos sino los líderes, quienes son los que se encuentran en cualquier momento de la organización (VILLAMIL RODRIGUEZ, 2017).

2.3.2.1 Importancia de la comunicación interna

Una comunicación interna de calidad es responsable por la interacción y compromiso de los empleados porque, en primer lugar, les permite mantenerse informados sobre los problemas de la empresa. Es más fácil para los empleados aprender sobre cambios comerciales, nuevos objetivos o situaciones que enfrenta la empresa en un momento dado (Cardozo, 2021). Además, una buena comunicación interna también hace que los empleados se sientan más integrados en el negocio. Cuando la gerencia se preocupa por comunicarse con los empleados, automáticamente se sienten parte de lo que es realmente importante para el negocio.

Incluso una buena comunicación está relacionada con una buena percepción del empleador. Una encuesta mostro que más del 70% de los empleados ven la empresa de manera positiva cando la comunicación se lleva a cabo correctamente. Esto contribuye a la satisfacción, lo que conduce a la motivación y el comportamiento e impacta positivamente es la satisfacción y de fidelización de los clientes de la organización.

2.3.2.2 Características de la comunicación interna

La comunicación interna es fundamental y de vital importancia para la supervivencia y desarrollo del ser humano con la sociedad, contiene tres aspectos importantes que se debe llevar en cuenta y son:

- La comunicación facilita que los seres humanos compartan ideas, pensamientos y emociones, lo que les permite tener un desarrollo superior a los animales.
- De una manera positiva constituye al desarrollo de los seres humanos a través del tiempo, con la ventaja de que los seres humanos somos capaces de transferir conocimientos a las siguientes generaciones.
- Permite transmitir la información a través de diferentes sistemas de comunicación con las codificaciones que requiere cada una.

Así, se puede observar que la comunicación ha experimentado una transformación significativa a lo largo de la evolución del ser humano y las sociedades hasta el presente. Además, se subraya que la comunicación continuará siendo una constante a lo largo del tiempo, siendo poco probable que desaparezca.

2.3.2.3 Tipos de comunicación interna

La comunicación interna se le puede asumir de mayor a menor formalidad y estas puede presentarse en:

Formal: Los mensajes o contenidos se centran exclusivamente en temas laborales, y normalmente se utiliza la escritura como medio de comunicación. Debido a esto, el proceso tiende a ser más lento debido a la exigencia de normas y procedimientos administrativos establecidos por la organización.

Informal: Aunque los contenidos de este tipo de comunicación abordan cuestiones laborales, suelen utilizarse medios informales como reuniones espontáneas en los pasillos,

descansos para comer y actividades fuera del entorno laboral, los cuales ofrecen la oportunidad de discutir temas no relacionados con el trabajo si los empleados así lo desean.

Considero que ambos tipos de comunicación son fundamentales desde distintos enfoques. La comunicación formal es clave para abordar temas importantes relacionados con la empresa, permitiendo un registro y seguimiento detallado de cada cuestión. Por otro lado, la comunicación informal tiene un valor adicional, ya que facilita la interacción entre los empleados y fomenta el establecimiento de relaciones efectivas.

2.3.2.4 Clasificación de la comunicación interna

“Los comunicados deben hacerse llegar únicamente a los empleados que les competen. La información fluye por la jerarquía en distintas direcciones dependiendo de quién envié el mensaje y quien lo recepitó” (D. Fernández & E. Fernández, 2017; Machado & Rodríguez, 2020), de acuerdo con los autores, las direcciones que sigue la comunicación interna son:

2.3.2.4.1 Comunicación ascendente

Según García (2021), una comunicación ascendente efectiva surge de una relación positiva entre los directivos y los empleados. Si, al momento de establecer esta comunicación de los trabajadores hacia los directivos, no ha existido una motivación basada en valores y objetivos comunes, el proceso no será aprovechado de la mejor manera.

- **Ventajas:** La comunicación ascendente se fundamenta principalmente en la confianza. Favorece el desarrollo positivo de los empleados y permite una retroalimentación hacia los niveles superiores, lo que contribuye a identificar y corregir posibles errores en los puestos directivos. Fomenta aún más la creatividad y promueve la iniciativa.

- **Desventajas:** Cuando no existe una comunicación ascendente adecuada, debido a la falta de confianza o de un liderazgo efectivo en la comunicación descendente, los empleados pueden cometer errores como críticas innecesarias, falta de honestidad o trabajo de baja calidad. Además, esto puede dificultar el trabajo en igualdad y sobre todo fragmentar los objetivos a los cuales la empresa está encaminada.

2.3.2.4.2 Comunicación descendente

De acuerdo con García (2021), la comunicación descendente es aquella que los directivos dirigen hacia los empleados. A través de esta comunicación, los líderes pueden compartir información, establecer objetivos, asignar tareas, apoyar el desarrollo personal y profesional de cada trabajador, y corregirlo cuando haga falta. Pero que haya una buena comunicación hace falta tomar en cuenta dos aspectos esenciales:

- **Liderazgo:** este tipo de comunicación depende principalmente de las habilidades blandas de las personas encargadas de dirigir. De su simpatía y su orientación, su ejemplo, dependerá en buena parte que transmitan eficazmente los objetivos y que los trabajadores encarnen los valores de la empresa. Si las personas que ocupan puestos directivos no dan buen ejemplo, no se comunican de manera clara, será difícil hablar de una buena comunicación.
- **Confianza:** la buena comunicación de una empresa se medirá, en buena parte, por la confianza. La confianza permite cada que quien cumpla su tarea, además de fomentar la creatividad, la seguridad y la responsabilidad de cada trabajador.

CAPÍTULO III.

3. METODOLOGIA.

3.1 Tipo de Investigación.

El método que se utilizó es el hipotético deductivo, (Marone, L., & L. 2011) consiste en desarrollar indicadores de términos teóricos, recurriendo a la propia hipótesis científica así mismo con las herramientas teóricas del razonamiento para emitir hipótesis acerca de las posibles soluciones al problema planteado y en comprobar con los datos disponibles si estos están de acuerdo con ellas.

3.1.1 Observación

Desde la observación se identificó varios factores en la inteligencia emocional y la comunicación interna en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina.

3.1.2 Identificar el problema

Se identificó el problema en referencia a la inteligencia emocional y la comunicación interna en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina mediante recopilación de datos en la Cooperativa destinada al estudio.

3.1.3 Comprobar la veracidad o falsedad de la hipótesis.

Se realizó mediante la deducción de las diferentes variables de acuerdo con el tema planteado a través de la observación y recolección de datos.

El impacto del estudio fue trascendental y las bases a un mejor conocimiento de la inteligencia emocional y la comunicación interna de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina.

3.2 Diseño de Investigación

3.2.1 Investigación no experimental

Según Hernández, Sampieri y Mendoza (2018), las investigaciones no experimentales transversales consisten en recolectar datos durante un momento único y tienen como propósito la descripción de variables respecto a su interrelación e incidencia en un entorno natural sin que exista ningún tipo de manipulación sobre las mismas. La investigación posee un diseño no experimental de corte transversal porque se efectuó sin manipular ninguna de las variables (IE y CI) y tampoco se generaron condiciones de forma intencional. La medición de estas se realizó por única ocasión en su ambiente natural en este caso al ser en el entorno laboral de la Agencia Matriz de la Cooperativa de ahorro y Crédito Interandina, esto para obtener resultados en función al ambiente cotidiano sobre el cual se desenvuelvan los trabajadores.

3.2.2 Investigación Descriptiva

Según Guevara (2020) afirma: “El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas” (P. 171)

El presente estudio es descriptivo, debido que se encontró información clara y precisa del con el objetivo de mejorar el comportamiento de los empleados, de la Cooperativa.

3.2.3 Investigación de campo

De acuerdo (Ñaupas, Palacios, Valdivia, & Roemro, 2018) con una investigación de campo es aquella que se realizó en un lugar específico e implica guardar contacto directo con el fenómeno que se está estudiando. Este tipo de investigación generalmente se combina con la bibliográfica documental y en su mayoría se emplea para el abordaje de temas relacionados sobre psicología, derecho, geografía, entre otros.

Para su desarrollo se visitó la cooperativa para determinar los procesamientos administrativos que se llevan a cabo en la Cooperativa.

3.3 Técnicas de recolección de Datos

3.3.1 Técnicas

Las técnicas que se utilizó en la presente investigación son las siguientes:

- Encuesta

Para Hernández & Cantin (2010) definen que la encuesta son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo.

- Guía de entrevista

Según (Diaz Bravo, Torruco Garcia, MArtinez Hernandez, & Valera Ruiz, 2013) es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos; se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar.

En esta fase se planteó conjunto de preguntas escritas mediante un cuestionario el cual fue dirigida para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina, dicha encuesta se aplicó de forma directa a todos los miembros e incluido los altos mandos que conforman la institución financiera.

- Observación

Según Campos & Martínez (2012) argumentan que la observación es el procedimiento empírico elemental de la ciencia que tiene como objeto de estudio uno o varios hechos, objetos o fenómenos de la realidad actual; por lo que, en el caso de las ciencias naturales, cualquier dato observado será considerado como algo factual, verdadero o contundente; a diferencia, dentro de las ciencias sociales, los datos son los resultados que se

obtienen del proceso entre los sujetos y sus relaciones por lo que no es tan factual y pudiera ser subjetivo.

De este modo se consideró la técnica de recolección de información mismo que permitió acumular y sistematizar información sobre la problemática detectada.

3.3.2 Instrumentos

- Guías de entrevista

Según (Díaz Bravo, Torruco Garcia, Martínez Hernández, & Valera Ruiz, 2013) es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos; se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar.

- Cuestionario

Para Paniagua & González (2019) afirman que el cuestionario es un instrumento utilizado para recoger de manera organizada la información que permitirá dar cuenta de las variables de interés en cierto estudio, investigación, sondeo o encuesta

3.4 Población de estudio y tamaño de muestra.

3.4.1 Población

Según Arias & Villacis (2016) argumentan que la población es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predefinidos. Es necesario aclarar que cuando se habla de población de estudio, el término no se refiere exclusivamente a seres humanos, sino que también puede corresponder a animales, muestras biológicas, expedientes, hospitales, objetos, familias, organizaciones, etc.; para estos últimos, podría ser más adecuado utilizar un término análogo, como universo de estudio. Y en la Cooperativa de Ahorro y crédito interandina se encuentran laborando un total de 11 personas, mismas que conforman el total de población de esta investigación.

Tabla 1: Población COAC Interandina

POBLACIÓN	TOTAL
Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina	1
Caja	2
Agente de cobranza	2
Contabilidad	1
Asesor jurídico	1
Agente de crédito	1
Atención al cliente	2
Guardia	1
TOTAL	11

Fuente: Cooperativa de Ahorro y crédito Interandina. Año 2023

Investigador: Josué Chávez

3.4.2 Muestra

Según (Camacho, 2007) argumento que la muestra está conformada por las unidades de seleccionadas de una determinada población y son los sujetos o elementos con los cuales se realiza el experimento.

En la presente investigación no ameritó sacar la muestra debido a que el universo de la población no es muy extenso, por lo tanto, se procederá a trabajar con toda la población.

3.5 Hipótesis

H_1 : La inteligencia emocional incide en la comunicación interna en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina.

H_0 : La inteligencia emocional no incide en la comunicación interna en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina.

3.6 Métodos de análisis, y procesamiento de datos.

3.6.1 Prueba de normalidad

Blanca. (2023). La Prueba de Shapiro-Wilk es una herramienta fundamental en estadística para evaluar si un conjunto de datos sigue una distribución normal. Esta prueba es ampliamente utilizada en diferentes campos, desde investigación hasta análisis de datos, y es una forma fácil y efectiva de evaluar la normalidad de tus datos.

Tabla 2: Calculo Shapiro-Wilk

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
¿Consideras que la inteligencia emocional influye en la capacidad de alcanzar objetivos laborales y metas establecidas?	,345	11	<,001
Desde tu experiencia ¿Como es la comunicación con tus compañeros?	,716	11	<,001

Fuente: IBM SPSS versión 27.0

Investigador: Josué Chávez

Con la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk indica que los datos no siguen una distribución normal, ya que el valor es menor que <,001. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

3.6.2 Campana de Gauss

Escobar, J. (2023). La campana de Gauss es ampliamente utilizada en diferentes campos de estudio, debido a la información que brinda al momento de realizar un análisis estadístico completo de un conjunto de datos. En este artículo, te explicaremos de qué se trata este concepto, cuál es su utilidad y cómo aplicarlo en tus investigaciones.

¿Cree usted que se debería aplicar estrategias de inteligencia emocional y comunicación interna para mejorar la relación de los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito Interandina?

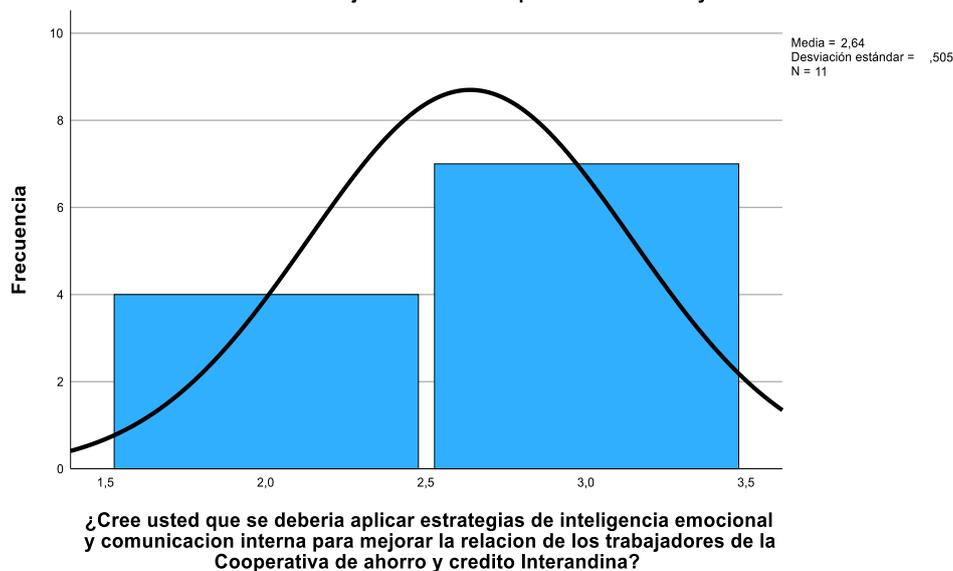


Ilustración 3: Campana de Gauss

Fuente: IBM SPSS versión 27.0

Investigador: Josué Chávez

Los resultados que arrojó la Campana de Gauss con una muestra de 11 personas existen una media de 2,64 y una desviación estándar de 0,505.

3.6.3 Estadística de fiabilidad

Pérez, G. (2022). El alfa de Cronbach es una medida estadística, la cual se utiliza generalmente como una medida de consistencia interna o confiabilidad de un instrumento psicométrico (que utiliza escalas de Likert).

Cuantifico qué tan bien un conjunto de variables o ítems mide un aspecto latente único y unidimensional de los individuos a partir de la aplicación de un cuestionario.

Este coeficiente de fiabilidad fue desarrollado por Lee Cronbach en 1951.

Generalmente, calculo el alfa de Cronbach mediante el uso de software estadístico, tal como SPSS, R-Studio, etc. No obstante, saber cómo calcularlo puede ayudarte a comprenderlo.

Tabla 3: Estadística de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	Consistencia Interna
$a \geq 0,9$	Excelente
$0,8 \leq a \leq 0,9$	Buena
$0,7 \leq a \leq 0,8$	Aceptable
$0,6 \leq a \leq 0,7$	Cuestionable
$0,5 \leq a \leq 0,6$	Pobre
$a \leq 0,5$	Inaceptable

Fuente: Pérez, G. (2022)
Investigador: Josué Chávez

Tabla 4: Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
,722	13

Fuente: IBM SPSS versión 27.0
Investigador: Josué Chávez

Como se puede observar el resultado obtenido en el Alfa de Cronbach es de 0,722 bajo la tabla de Pérez, G (2022) se deduce que la estadística de fiabilidad es aceptable.

CAPÍTULO IV.

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis de resultados

1. ¿Como califica su propio desempeño en las actividades asignadas?

Tabla 5: Desempeño en actividades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Excelente	11	100,0	100,0	100,0

Fuente: IBM SPSS versión 27.0

Investigador: Josué Chávez

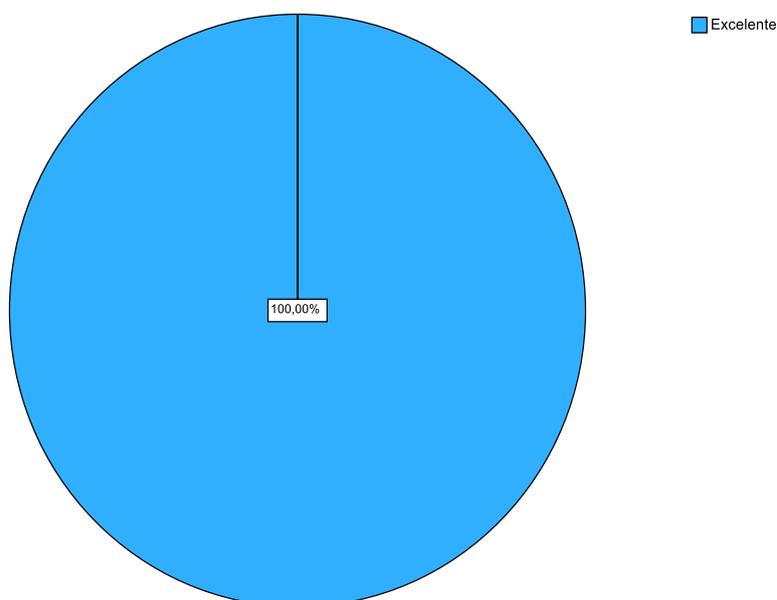


Ilustración 4: Desempeño en actividades

Fuente: IBM SPSS versión 27.0

Investigador: Josué Chávez

Análisis: En base a nuestra encuesta realizada en respuesta a la primera pregunta el 100% de las personas encuestadas califican como excelente su desempeño a diferentes actividades asignadas.

Interpretación: Se puede deducir que el desempeño de cada uno de los miembros que conforman la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina es excelente manteniendo así una buena coordinación al realizar diferentes actividades.

2. ¿Como califica su nivel de satisfacción con el trabajo actual?

Tabla 6: Satisfacción con el trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algo Comprometido	1	9,1	9,1	9,1
	Muy comprometido	10	90,9	90,9	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS versión 27.0

Investigador: Josué Chávez

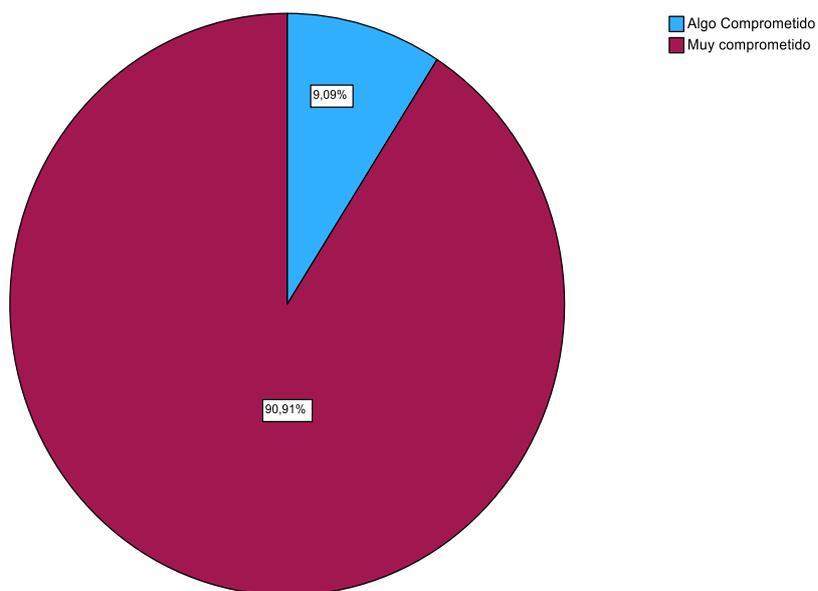


Ilustración 5: Satisfacción con el trabajo

Fuente: IBM SPSS versión 27.0

Investigador: Josué Chávez

Análisis: En la siguiente pregunta se puede apreciar que el 90.90% de encuestados están muy comprometidos con el trabajo que realizan en la cooperativa, el 9.1% restante deduce que se encuentra algo comprometido con las labores realizadas.

Interpretación: Se puede deducir que la mayoría de los trabajadores se encuentran muy satisfechos con sus labores realizados por la misma razón el compromiso que tienen con dicha organización elevadamente alta.

3. En su interacción con sus compañeros ¿Considera que muestra empatía y un enfoque orientado hacia el servicio colaborativo?

Tabla 7: Empatía en servicios colaborativos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas Ocasiones	4	36,4	36,4	36,4
	Siempre	7	63,6	63,6	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS versión 27.0

Investigador: Josué Chávez

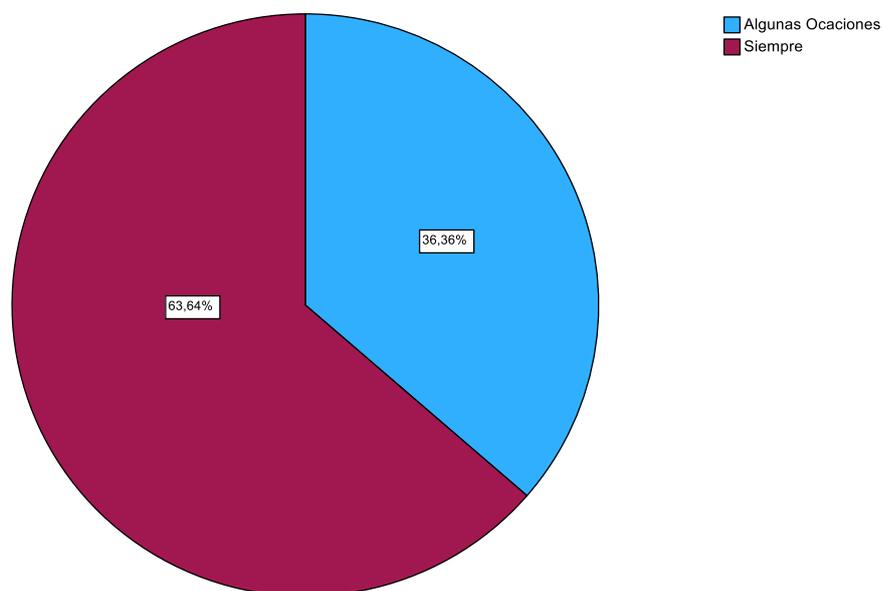


Ilustración 6: Empatía en servicios colaborativos

Fuente: IBM SPSS versión 27.0

Investigador: Josué Chávez

Análisis: El 63.6% de personas encuestadas siempre muestran empatía y servicio colaborativo con sus demás compañeros de trabajo, el 36.4% algunas ocasiones son empáticos y serviciales con sus compañeros de trabajo.

Interpretación: Con respecto a los datos obtenidos se puede decir que la empatía dentro del área de trabajo siempre está presente, mostrando así una buena funcionalidad dentro de las operaciones a realizar y sobre todo con un expresando hacia todas las personas un excelente servicio colaborativo.

4. ¿Cree que hay integración y coordinación entre sus compañeros de trabajo para resolver tareas y problemas?

Tabla 8: Integración para resolver problemas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido De Acuerdo	11	100,0	100,0	100,0

Fuente: IBM SPSS versión 27.0

Investigador: Josué Chávez

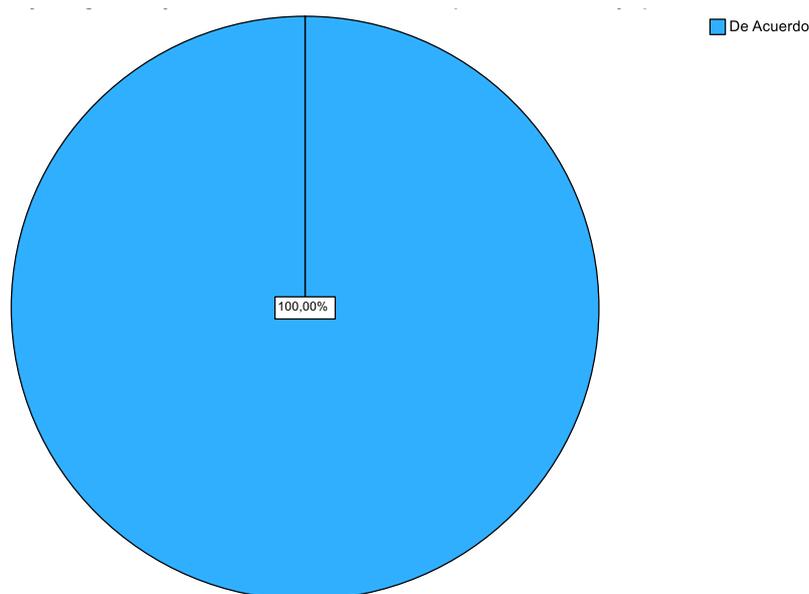


Ilustración 7: Integración para resolver problemas

Fuente: IBM SPSS versión 27.0

Investigador: Josué Chávez

Análisis: En la presente pregunta toda la población encuesta respondió que está completamente de acuerdo en que la integración y coordinación entre compañeros de trabajo ayuda a realizar las diferentes tareas y los problemas que se presentan en la cooperativa.

Interpretación: La integración y coordinación entre todas las personas que conforman una empresa o entidad es de suma importancia para el cumplimiento de las funciones y objetivos que se trazan para un excelente cumplimiento de metas a alcanzar.

5. En tu experiencia, participas en la resolución colaborativa de problemas

Tabla 9: Participación para resolución de problemas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	7	63,6	63,6	63,6
	Siempre	4	36,4	36,4	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS versión 27.0

Investigador: Josué Chávez

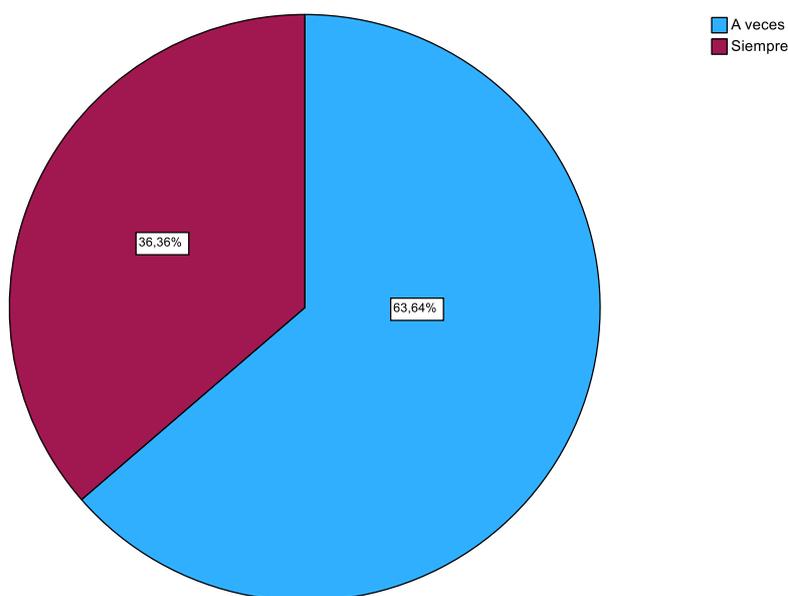


Ilustración 8: Participación para resolución de problemas

Fuente: IBM SPSS versión 27.0

Investigador: Josué Chávez

Análisis: Al analizar los datos obtenidos de la presente pregunta se puede apreciar que el 63,6% de la población encuestada a veces participan en las resoluciones colaborativas de los distintos problemas presentados en la Cooperativa, por otra parte, el 36,4% siempre ha participado en dichas resoluciones.

Interpretación: La participación de los empleados dentro de una entidad financiera resulta muy beneficioso para ayudar que dicha organización alcance a cumplir los objetivos predeterminados y que el ambiente laboral sea muy apropiado para todos.

6. ¿Consideras que la inteligencia emocional influye en la capacidad de alcanzar objetivos laborales y metas establecidas?

Tabla 10: Inteligencia emocional influye en alcanzar objetivos y metas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	10	90,9	90,9	90,9
	No	1	9,1	9,1	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS versión 27.0

Investigador: Josué Chávez

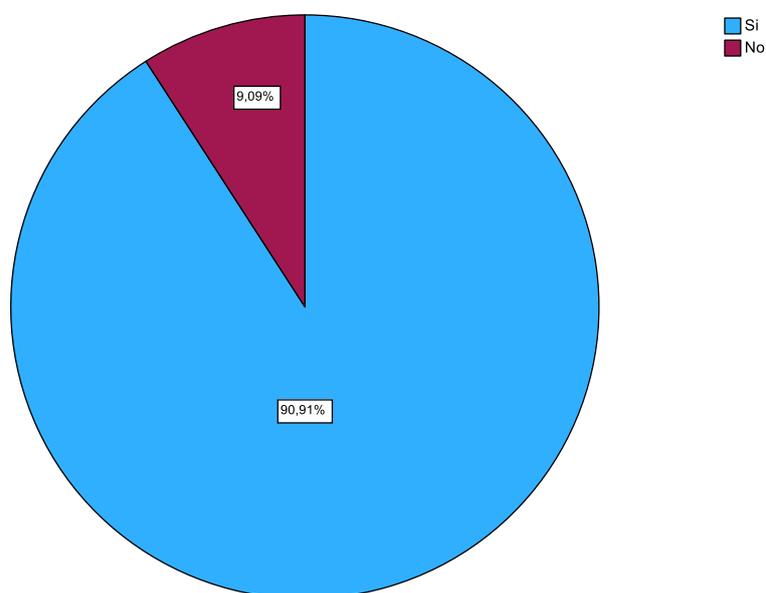


Ilustración 9: Inteligencia emocional influye en alcanzar objetivos y metas

Fuente: IBM SPSS versión 27.0

Investigador: Josué Chávez

Análisis: En la presente pregunta el 90,9% de encuestados considera que la inteligencia emocional influye en la capacidad de alcanzar los diferentes objetivos laborales mientras que el 9,1% no está de acuerdo que la inteligencia emocional influya en dichas capacidades.

Interpretación: La inteligencia emocional siempre será fundamental dentro de las organizaciones para tener una mejor comprensión de los diferentes preámbulos a realizar o situaciones que se dé dentro de la empresa.

7. ¿El lenguaje que emplean sus compañeros de área para comunicarse es claro?

Tabla 11: Lenguaje claro

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutro	2	18,2	18,2	18,2
	Siempre	4	36,4	36,4	54,5
	Demasiado	5	45,5	45,5	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS versión 27.0

Investigador: Josué Chávez

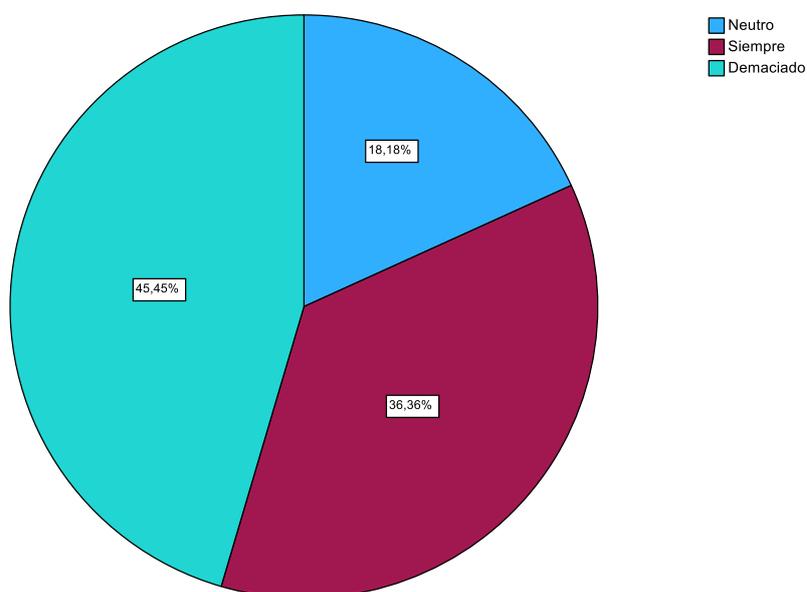


Ilustración 10: Lenguaje claro

Fuente: IBM SPSS versión 27.0

Investigador: Josué Chávez

Análisis: Dentro de la Cooperativa el 45,5% de encuestados que el lenguaje de comunicación es demasiado bueno para realizar las diferentes actividades, el 36,4% comenta que siempre es bueno el lenguaje empleado por sus compañeros mientras que el 18,2% de estas personas encuestadas denotan que el lenguaje de comunicación utilizado no es bueno ni tampoco malo.

Interpretación: Tener una buena comunicación entre compañeros de trabajo es muy beneficioso para que la entidad cumpla a cabalidad sus funciones y cada departamento este completamente informado de las diferentes actividades que estos deben realizar.

8. ¿Cree usted que se debería aplicar estrategias de inteligencia emocional y comunicación interna para mejorar la relación de los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito Interandina?

Tabla 12: Inteligencia emocional y Comunicación interna

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	4	36,4	36,4	36,4
	Muy de Acuerdo	7	63,6	63,6	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS versión 27.0

Investigador: Josué Chávez

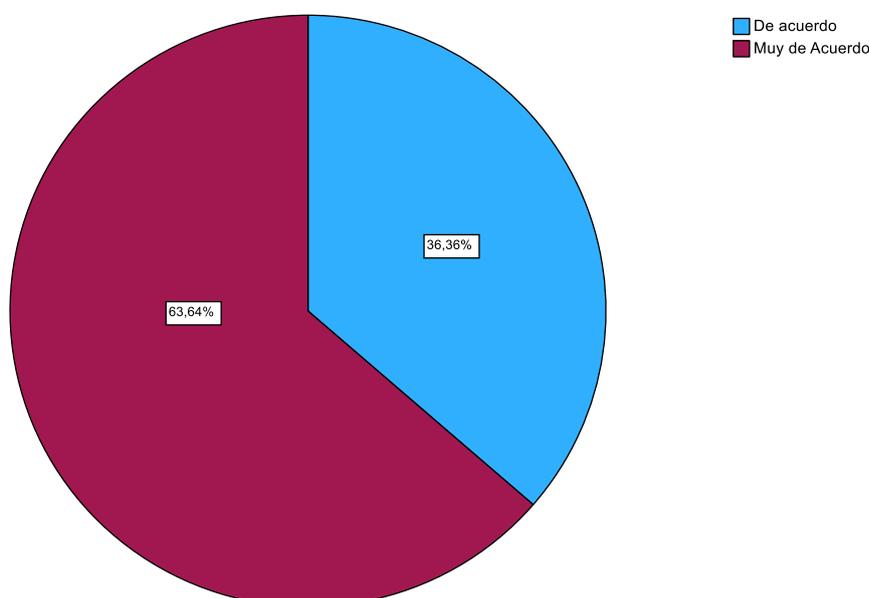


Ilustración 11: Inteligencia emocional y Comunicación interna

Fuente: IBM SPSS versión 27.0

Investigador: Josué Chávez

Análisis: El 63,6% de los encuestados están completamente de acuerdo en que se apliquen diferentes estrategias para comprender de una mejor manera la inteligencia emocional para mejorar las relaciones de los trabajadores y el 36,4% están de acuerdo en que se apliquen dichas estrategias.

Interpretación: Al incrementar algunas estrategias más de inteligencia emocional ayudara que las relaciones de los trabajadores aumenten notoriamente para el mejoramiento de las funciones organizacionales.

9. En tu experiencia ¿Cómo sientes que tu capacidad para entender y manejar tus emociones afecta el logro de metas en tu equipo?

Tabla 13: Manejo de emociones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Influencia Moderada	3	27,3	27,3	27,3
	Gran influencia	8	72,7	72,7	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS versión 27.0

Investigador: Josué Chávez

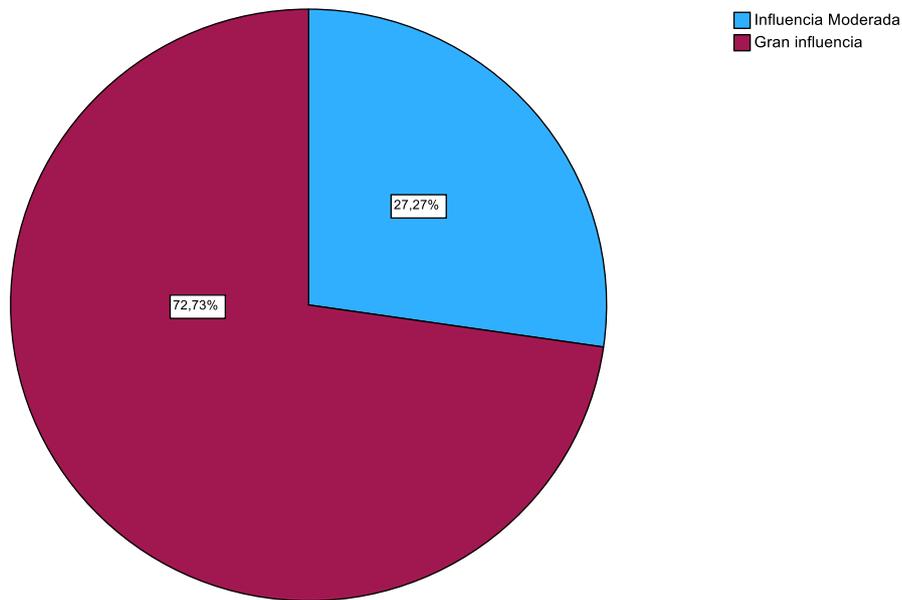


Ilustración 12: Manejo de emociones

Fuente: IBM SPSS versión 27.0

Investigador: Josué Chávez

Análisis: Para nuestra siguiente pregunta el 72,7% de encuestados nos denota que sus capacidades para entender y manejar sus emociones tienen una gran influencia para el logro de metas de su equipo de trabajo, mientras tanto el 27,3 restante enmarcan que sus emociones tienen una influencia moderada dentro de su grupo de trabajo.

Interpretación: Las emociones juegan un papel fundamental tanto en la forma personal como grupal para realizar diferentes actividades dentro de los grupos o las áreas de trabajo predeterminadas.

10. En tu opinión ¿Hasta qué punto tu capacidad para comprender y gestionar tus emociones te ha permitido entender y cumplir con las políticas en la cooperativa?

Tabla 14: Comprensión y gestión de emociones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Contribución Moderada	2	18,2	18,2	18,2
	Alta Contribución	9	81,8	81,8	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS versión 27.0

Investigador: Josué Chávez

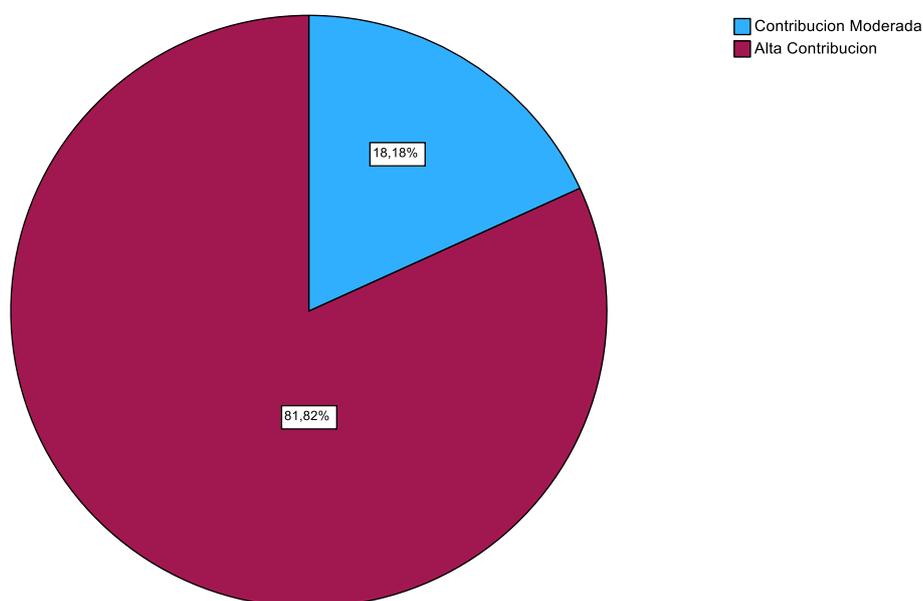


Ilustración 13: Comprensión y gestión de emociones

Fuente: IBM SPSS versión 27.0

Investigador: Josué Chávez

Análisis: El 81,8% de encuestados tienen una alta contribución para comprender y gestionar las emociones para entender y cumplir con las políticas de la cooperativa, por otra parte, el 18,2% tiene una contribución moderada con la gestión de emociones.

Interpretación: Así mismo, dentro de las políticas de las empresas ya sean públicas o privadas las emociones de cada uno de los integrantes puede contribuir de forma directa o indirecta hacia las metas establecidas mediante los grupos o áreas de trabajo.

11. Desde tu perspectiva ¿Cómo calificas tu habilidad para manejar tus emociones y tener un compromiso con el trabajo?

Tabla 15: Habilidad para manejar emociones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Relación Moderada	6	54,5	54,5	54,5
	Relación Fuerte	5	45,5	45,5	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS versión 27.0

Investigador: Josué Chávez

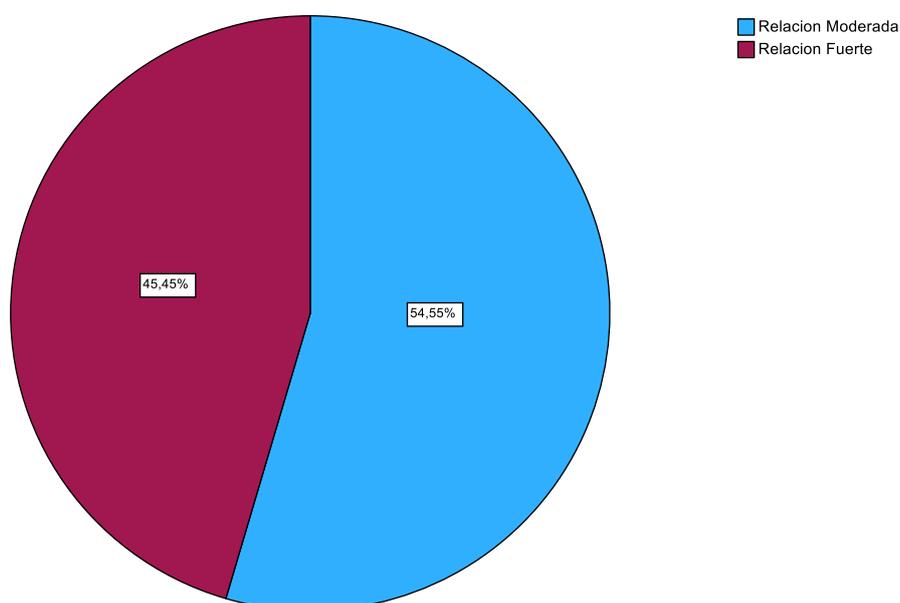


Ilustración 14: Habilidad para manejar emociones

Fuente: IBM SPSS versión 27.0

Investigador: Josué Chávez

Análisis: Para el 54,5% de encuestados las habilidades para manejar emociones y tener un buen compromiso con su trabajo es moderada, en cambio, para el 45,5% restante el compromiso que tienen con su trabajo es muy fuerte conjuntamente con el manejo de sus emociones.

Interpretación: Las emociones juegan un papel fundamental tanto en la forma personal como grupal para realizar diferentes actividades dentro de los grupos o las áreas de trabajo predeterminadas.

12. Desde tu experiencia ¿Cómo es la comunicación con tus compañeros?

Tabla 16: Comunicación con compañeros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Facilita Moderadamente	2	18,2	18,2	18,2
	Facilita Mucho	5	45,5	45,5	63,6
	Vinculación Fuerte	4	36,4	36,4	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS versión 27.0

Investigador: Josue Chávez

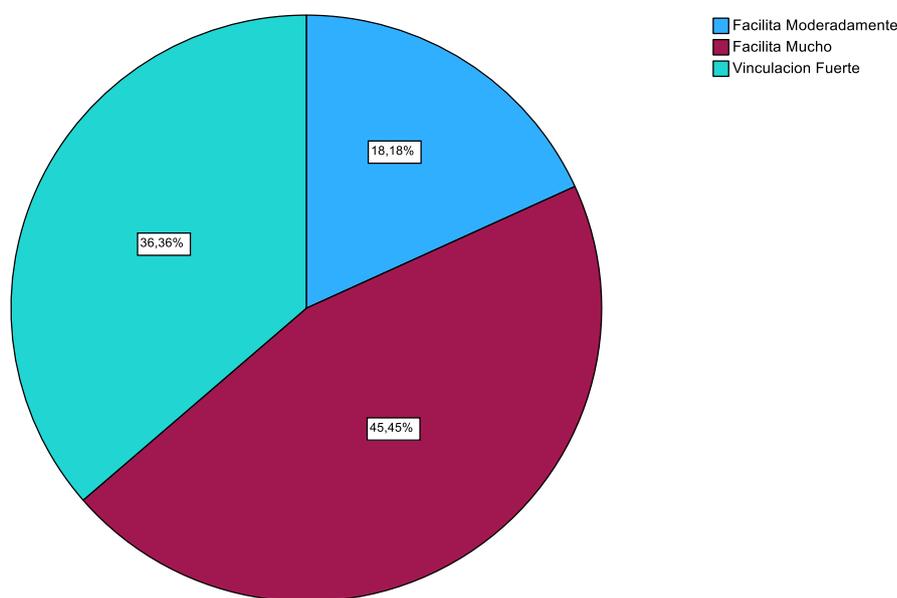


Ilustración 15: Comunicación con compañeros

Fuente: IBM SPSS versión 27.0

Investigador: Josué Chávez

Análisis: Dentro de todos los encuestados el 45,5% de personas la comunicación con sus compañeros facilita mucho realizar las diferentes actividades, el 36,4% tiene un vínculo fuerte con sus demás compañeros mediante la comunicación empleada y por último el 18,2% tiene una comunicación moderada.

Interpretación: La buena comunicación entre miembros de trabajo facilita mucho el trabajo para cumplir todas las obligaciones y objetivos de cada uno de los departamentos y que las metas empresariales sean realizadas a toda cabalidad.

13. Se siente satisfecho con el liderazgo que recibe dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina

Tabla 17: Liderazgo de la COAC Interandina

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Satisfecho	11	100,0	100,0	100,0

Fuente: IBM SPSS versión 27.0

Investigador: Josué Chávez

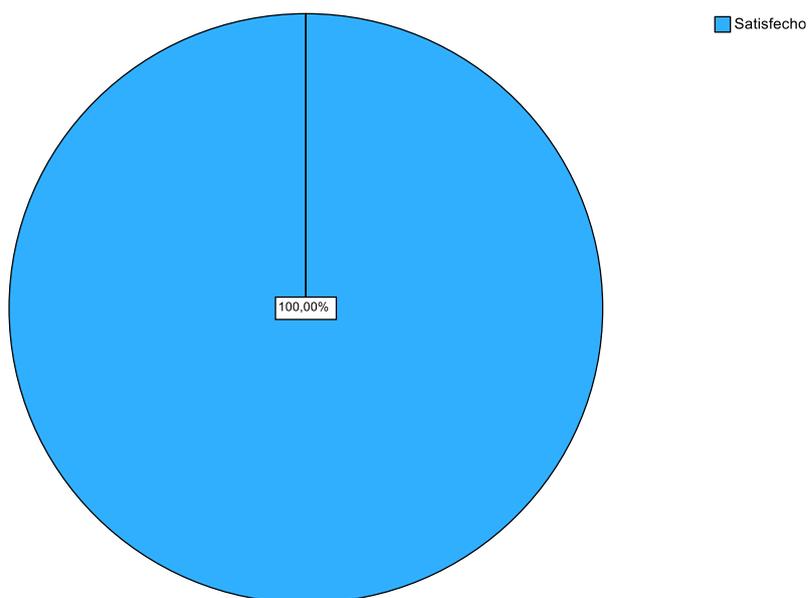


Ilustración 16: Liderazgo de la COAC Interandina

Fuente: IBM SPSS versión 27.0

Investigador: Josué Chávez

Análisis: El 100% de la población encuestada se siente realmente satisfecho con el liderazgo que tiene cada uno de los departamentos que conforman la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina.

Interpretación: Las personas con grandes habilidades de liderazgo capacitan a los equipos para que alcancen su máximo potencial, tomen decisiones y elaboren estrategias adecuadas para ayudar a las organizaciones a prosperar.

4.2 Entrevista

Tabla 18 Entrevista a la Gerente de la COAC

PREGUNTAS	RESPUESTAS
<p>¿Cómo ha promovido la cooperativa el conocimiento sobre inteligencia emo entre los empleados y están al tanto de los beneficios asociados?</p> <p>- Detalle cómo se ha implementado la concienciación sobre inteligencia emocional y si los empleados comprenden sus beneficios</p>	<p>la cooperativa promueve y reconoce los sentimientos de sus empleados, y está siempre motivados al manejar de manera adecuada nuestras relaciones mediante la práctica de meditación cada lunes, mediante la escucha activa y el manejo de estrés. Sí comprenden sus beneficios.</p>
<p>¿Cómo evalúa el desempeño y el cumplimiento de metas por parte de los empleados en relación con las expectativas de la cooperativa?</p> <p>- Comparte ejemplos de cómo se mide y evalúa el desempeño y logro de metas, y estos están alineados con las expectativas.</p>	<p>Se mide de manera cuantitativa, según la meta impuesta para cada mes, mediante la revisión de resultados diarios, semanales y mensuales mediante número de socios nuevos, créditos otorgados, número de cuentas de apertura, número de transacciones, número de inversiones captadas y número de valores</p>
<p>¿Cuáles son las estrategias que ha utilizado para motivar a los empleados y lograr un mejor cumplimiento de meta?</p>	<p>el apoyo emocional diario, comprensión en caso de emergencias familiares, apoyo en promociones de productos, buscar alianzas estratégicas que nos permitan crecer, fortalecer sus conocimientos, voy una recuperación de cartera.</p>
<p>- Porción ejemplos específicos de iniciativas motivacionales y su impacto en el rendimiento de los empleados</p>	<p>- Incentivar su labor de manera económica - Incentivar su cumplimiento mediante el reconocimiento dentro de la oficina - Mantener una charla activa es intercambio de ideas - valorar su esfuerzo a diario con mensajes de motivación</p>
<p>¿Cómo manejaba personalmente la presión y el estrés en el entorno laboral y ha implementado medidas para apoyar a los empleados en situaciones similares?</p> <p>- Describa sus propias experiencias y las acciones tomadas para abortar la presión y el estrés, así como las medidas de apoyo implementadas.</p>	<p>Soy muy creyente de que el estrés se reduce mediante la comunicación, el manejo de confianza y mantener un ambiente sano y alegre que le permita al empleado o reducir el nivel de estrés creado por el trabajo diario. Una palabra de ánimo y la búsqueda de soluciones en conjunto</p>

<p>¿Cómo se gestiona la comunicación entre los diferentes grupos de trabajo dentro de la cooperativa?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Explique las prácticas y canales de comunicación interna utilizados para asegurar una buena colaboración entre los distintos grupos de trabajo 	<p>mantenemos el uso de diferentes herramientas como el correo institucional, teams, WhatsApp institucional, llamadas internas.</p>
<p>¿Cómo comunica y garantiza que los empleados comprendan claramente las metas y objetivos estratégicos de la organización?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Describe los métodos utilizados para comunicar eficiente las metas y objetivos estratégicos en los empleados y como asegura su comprensión 	<p>mediante reuniones e inicio de mes dónde se realiza una retroalimentación de sus resultados y la comunicación de nuevas metas.</p>
<p>¿Cómo fomenta y evalúa el trabajo en equipo en la cooperativa?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - fomento mediante la visualización de nuevas metas y el trabajo que dé cumplir cada uno para conseguirlas. - establecer diferentes tareas - definir sus responsabilidades - fomentar la comunicación
<ul style="list-style-type: none"> - Proporciona ejemplos de iniciativas destinadas a fomentar el trabajo en equipo y cómo se evalúa su efectividad 	<ul style="list-style-type: none"> - fijar un objetivo común semanal donde se puede asignar tareas como conseguir 5 cuentas y cada miembro de negocios debe tener un socio - se evalúa en base Asus resultados al final de cada semana
<p>¿Identifica algún sistema o proceso que podría mejorar para optimizar el desempeño y la eficiencia de la cooperativa?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Señale áreas específicas para mejorar los sistemas internos y explique cómo estas mejoras podrían impactar positivamente en las actividades de los empleados 	<p>se debería mejorar el apoyo de talento humano, el área de apoyo de procesos. Con el fin de manejar una misma idea en procesos. Y que el empleado conozca todos sus beneficios.</p>

Fuente: Entrevista

Investigador: Josué Chávez

4.3 Discusión de resultados

4.3.1 Verificación del supuesto de normalidad de datos

Dado los datos y el número total de las personas que conforman la cooperativa siendo esta inferior a 50 involucrados para la verificación del supuesto de normalidad se utilizó la prueba de Shapiro-wilk.

4.4 Comprobación de hipótesis

H_i : La inteligencia emocional incide en la comunicación interna en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina.

H_o : La inteligencia emocional no incide en la comunicación interna en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina.

4.5 Nivel de significación

Para el nivel de significación se da un porcentaje de 5% lo cual corresponde a un valor de $\alpha = 0,05$.

4.6 Cálculo del Chi cuadrado

Para la comprobación de la hipótesis se utilizó la prueba del chi-cuadrado, tomando en cuenta la octava y novena pregunta de nuestra encuesta la cual pertenece a nuestra variable independiente Inteligencia emocional y también se utilizó las pregunta onceava y doceava para nuestra variable dependiente Comunicación interna.

Tabla 19: Calculo del Chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,950 ^a	2	,084
Razón de verosimilitud	3,929	2	,140
Asociación lineal por lineal	4,038	1	,044
N de casos válidos	11		

a. 2 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .03
b. El recuento se realizó en + una tabla 2 x 2

Fuente: IBM SPSS versión 27.0

Investigador: Josué Chávez

Como se puede apreciar el Chi-cuadrado tiene un valor de 4,950 por lo cual procedemos a determinar los grados de libertad utilizando la siguiente formula $GL = (f-1)(c-1)$, en donde f determina el número de filas y c las columnas.

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

$$GL = (2-1)(2-1)$$

$$GL = (1)(1)$$

$$GL = 1$$

TABLA 3-Distribución Chi Cuadrado χ^2

P = Probabilidad de encontrar un valor mayor o igual que el chi cuadrado tabulado, v = Grados de Libertad

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15	0,2	0,25	0,3	0,35	0,4	0,45	0,5
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055	2,0722	1,6424	1,3233	1,0742	0,8735	0,7083	0,5707	0,4549
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052	3,7942	3,2189	2,7726	2,4079	2,0996	1,8326	1,5970	1,3863
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514	5,3170	4,6416	4,1083	3,6649	3,2831	2,9462	2,6430	2,3660
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794	6,7449	5,9886	5,3853	4,8784	4,4377	4,0446	3,6871	3,3567
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363	8,1152	7,2893	6,6257	6,0644	5,5731	5,1319	4,7278	4,3515
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446	9,4461	8,5581	7,8408	7,2311	6,6948	6,2108	5,7652	5,3481
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,0170	10,7479	9,8032	9,0371	8,3834	7,8061	7,2832	6,8000	6,3458
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616	12,0271	11,0301	10,2189	9,5245	8,9094	8,3505	7,8325	7,3441
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,6660	19,0228	16,9190	14,6837	13,2880	12,2421	11,3887	10,6564	10,0060	9,4136	8,8632	8,3428
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,3070	15,9872	14,5339	13,4420	12,5489	11,7807	11,0971	10,4732	9,8922	9,3418
11	31,2635	28,7291	26,7569	24,7250	21,9200	19,6752	17,2750	15,7671	14,6314	13,7007	12,8987	12,1836	11,5298	10,9199	10,3410
12	32,9092	30,3182	28,2997	26,2170	23,3367	21,0261	18,5493	16,9893	15,8120	14,8454	14,0111	13,2661	12,5838	11,9463	11,3403
13	34,5274	31,8830	29,8193	27,6882	24,7356	22,3620	19,8119	18,2020	16,9848	15,9839	15,1187	14,3451	13,6356	12,9717	12,3398

Ilustración 17: Distribución Chi cuadrado

Como nos refleja el cálculo del chi cuadrado nos arroja un resultado de 4,950 lo cual es mayor a nuestro valor tabulado de 3,8415, dándonos como resultado que se rechaza la H_0 : La inteligencia emocional no incide en la comunicación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina, y se acepta la H_1 : La inteligencia emocional incide en la comunicación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina.

4.7 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La inteligencia emocional y la comunicación interna son dos aspectos fundamentales que impactan significativamente en el funcionamiento y la cultura organizativa de una Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina. A través de un estudio exhaustivo realizado en la cooperativa, se obtuvo resultados reveladores que destacan la importancia crítica de estos aspectos en nuestro entorno laboral.

4.7.1 HALLAZGOS ENCONTRADOS

1. Fortalezas en Inteligencia Emocional:

- Se identificaron varias áreas de fortaleza en inteligencia emocional entre nuestros colaboradores. La autoconciencia emocional, es decir, la capacidad de reconocer y comprender nuestras propias emociones, se destacó como una fortaleza común en muchos de los miembros del equipo.
- Además, la empatía y las habilidades sociales fueron identificadas como puntos fuertes en nuestra cooperativa. Esto sugiere que nuestros colaboradores tienen una capacidad sólida para entender y relacionarse efectivamente con las emociones de los demás, lo que contribuye a un ambiente de trabajo colaborativo y solidario.

2. Oportunidades de Mejora:

- A pesar de nuestras fortalezas en inteligencia emocional, también se identificaron áreas de mejora. La autorregulación emocional, es decir, la capacidad de gestionar nuestras propias emociones de manera efectiva surgió como un área en la que muchos colaboradores podrían beneficiarse de un mayor desarrollo.
- Asimismo, se observaron oportunidades para mejorar la comunicación interna dentro de la cooperativa. Aunque la mayoría de los colaboradores valoran la transparencia y la apertura en la comunicación, existen desafíos en la fluidez y la efectividad de la transmisión de información en algunos casos.

3. Impacto en el Ambiente Laboral:

- Los resultados de este estudio tienen importantes implicaciones para el ambiente laboral en nuestra cooperativa. Una sólida inteligencia emocional entre nuestros colaboradores contribuye a un clima laboral más positivo y colaborativo, promoviendo la cohesión del equipo y la resolución efectiva de conflictos.

- Además, una comunicación interna efectiva garantiza que la información fluya de manera eficiente, lo que minimiza los malentendidos y fomenta la coherencia en la consecución de nuestros objetivos organizativos. Esto es esencial para mantener la confianza y el compromiso entre los miembros del equipo.

4. Recomendaciones para el Futuro:

- Basándonos en estos resultados, es crucial que continuemos invirtiendo en el desarrollo de la inteligencia emocional entre nuestros colaboradores. Esto puede lograrse a través de programas de capacitación y desarrollo personalizados que aborden específicamente las áreas de mejora identificadas.
- Además, debemos seguir mejorando nuestras prácticas de comunicación interna, asegurándonos de que la información se transmita de manera clara, oportuna y comprensible para todos los miembros de la cooperativa. Esto podría implicar la implementación de herramientas tecnológicas más eficientes o la revisión de los procesos de comunicación existentes.

CAPÍTULO V.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- La inteligencia emocional y comunicación interna interactúan para crear un ambiente laboral saludable y colaborativo. La comprensión emocional facilita la empatía y la resolución de conflictos, mientras que una comunicación interna efectiva garantiza que la información fluya de manera eficiente, evitando malentendidos y fomentando la coherencia en los objetivos organizativos.
- Al examinar la inteligencia emocional en la Cooperativa, se identifican áreas de fortaleza y oportunidades de mejora en las habilidades emocionales individuales, tales como la autoconciencia, autorregulación, empatía y habilidades sociales. Este análisis proporciona una visión profunda de cómo las emociones personales impactan la interacción diaria y las relaciones en el lugar de trabajo.
- Al definir teóricamente los componentes de la inteligencia emocional y la comunicación interna, se revela la importancia crítica de estos aspectos en el contexto organizacional. Desde una perspectiva de inteligencia emocional, los componentes teóricos, como la autoconciencia, la autorregulación, la empatía y las habilidades sociales, constituyen las bases sobre las cuales los individuos pueden entender y gestionar sus propias emociones, así como comprender y relacionarse efectivamente con los demás.
- La propuesta de nuevas estrategias para la medición de la inteligencia emocional y la comunicación interna de los empleados se presenta como una respuesta dinámica a las demandas cambiantes del entorno laboral. Reconociendo la naturaleza evolutiva de estos elementos, las estrategias propuestas buscan superar los desafíos actuales y

mejorar la comprensión y el fortalecimiento de las habilidades emocionales y los canales de comunicación interna.

5.2 RECOMENDACIONES

- Se sugiere adoptar un enfoque integral para evaluar la incidencia de la inteligencia emocional y la comunicación interna entre los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina, utilizando una combinación de métodos cuantitativos y cualitativos. La integración de ambos enfoques proporcionará una visión más exhaustiva sobre el impacto de la inteligencia emocional y la comunicación interna en el entorno laboral de la cooperativa. Este enfoque diversificado permitirá tanto las fortalezas existentes como las áreas susceptibles de mejora, facilitando, así como la implementación de estrategias organizacionales específicas que contribuyan al desarrollo y fortalecimiento de la cooperativa.
- Con el fin de fortalecer la Cooperativa y fomentar un entorno laboral más positivo y productivo, es fundamental realizar un análisis exhaustivo de la inteligencia emocional de los colaboradores. Este enfoque permitirá identificar tanto las fortalezas como las áreas de oportunidad en el desarrollo de habilidades emocionales esenciales, tales como la autoconciencia, la autorregulación, la empatía y las habilidades sociales. Al comprender estos aspectos, se podrán implementar iniciativas estratégicas para mejorar el bienestar organizacional y el desempeño colectivo.
- Se recomienda emplear estos enfoques con el objetivo de obtener un diagnóstico integral sobre la influencia de la inteligencia emocional en la comunicación interna de la cooperativa. La información obtenida permitirá sentar las bases para el diseño de estrategias de desarrollo organizacional que fortalezcan de manera conjunta

dimensiones, promoviendo un entorno más eficiente y cohesionado dentro de la cooperativa.

- Se recomiendan emplear estos enfoques con el objetivo de obtener un desarrollo un diagnóstico integral sobre la influencia de la inteligencia emocional en la comunicación interna de la cooperativa. La información obtenida permitirá sentar las bases para el diseño de estrategias de desarrollo organizacional que fortalezcan de manera conjunta ambas dimensiones, promoviendo un entorno más eficiente y cohesionado dentro de la cooperativa.

CAPÍTULO VI.

6. PROPUESTA

6.1 Tema:

ESTRATEGIAS PARA LA MEDICIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS TRABAJADORES

6.2 Antecedentes

A continuación, se propondrán nuevas estrategias para la medición de la inteligencia emocional y la comunicación interna las cuales deben ser aplicadas juntamente con el nivel administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito interandina.

La siguiente aplicación de estrategias ayudará a tener una mejor comprensión de cómo se mide en un preámbulo más amplio la inteligencia emocional y también la comunicación interna dentro de las organizaciones ya sean públicas o privadas.

6.3 Objetivo de la propuesta

Proponer estrategias efectivas para medir la inteligencia emocional y mejorar la comunicación interna entre los trabajadores en un entorno laboral específico, con el fin de fomentar un ambiente de trabajo más colaborativo, productivo y satisfactorio

6.4 Aporte teórico de la investigación

Tabla 20: Propuesta

ESTRATEGIA	ACCIÓN	DESCRIPCIÓN	APLICACIÓN	VALOR	FECHA
Evaluación al personal de la COAC	Cuestionarios y Evaluaciones	Desarrollar cuestionarios específicos que evalúen habilidades emocionales clave, como la autoconciencia, la autorregulación, la empatía y las habilidades sociales. Además, incluir preguntas relacionadas con la percepción de la comunicación interna dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina.	Dicha estrategia de medición va dirigida para todos los miembros que conforman la Cooperativa.	\$50,00	Dos veces al año dentro de la Cooperativa.
	Entrevistas Estructuradas	Realizar entrevistas individuales o grupales que permitan explorar en profundidad la comprensión emocional de los trabajadores y su capacidad para comunicarse efectivamente con colegas y superiores.	Aplicadas a los trabajadores de la Cooperativa para así poder descifrar el estado de ánimo de los integrantes de la Cooperativa.	\$50,00	Permanentemente con los altos mandos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina.
	Evaluaciones 360 grados	Recopilar retroalimentación sobre las habilidades emocionales y de comunicación de un trabajador no solo de sus superiores, sino también de sus compañeros de	Dirigida desde a partir de altos mandos hasta los clientes internos.	\$100,00	Permanentemente con los altos mandos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina.

		trabajo, subordinados y clientes internos.			
Capacitación al personal	Simulaciones o Role-Playing	Organizar actividades donde los trabajadores puedan participar en escenarios simulados que requieran el uso de habilidades emocionales y de comunicación, permitiendo así evaluar su desempeño en un entorno controlado.	Dirigida a todo miembro que conforman la Cooperativa para realizar diferentes actividades de comunicación y habilidades emocionales.	\$200,00	Una vez al mes
	Creación de formularios personalizados	Incorporar métricas relacionadas con la inteligencia emocional y la comunicación en las evaluaciones de desempeño regulares de los empleados, de modo que se puedan seguir y medir los progresos a lo largo del tiempo.	Para la siguiente estrategia debería ser realizada por los altos mandos hacia los miembros de trabajo.	\$100,00	Una vez al mes dentro de la Cooperativa.
	Feedback Continuo y Retroalimentación Constructiva	Establecer un sistema regular de retroalimentación donde los empleados reciban comentarios específicos sobre su comportamiento emocional y su efectividad en la comunicación, así como sugerencias para mejorar.	Dirigida a todos los miembros que conforman la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina.	\$100,00	Dos veces al año dentro de la Cooperativa.
	Plan de incentivos	Ofrecer incentivos financieros como bonos o aumentos de sueldo basados en el logro de los objetivos	Dirigida a todos los miembros que conforman	\$5000,00	Dos veces al año.

		establecidos. Estos incentivos pueden ser individuales o grupales, dependiendo de la naturaleza del trabajo y los objetivos establecidos.	la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina.		
Actualizar los canales de comunicación y capacitar sobre el correcto uso del mismo	Utilizar nuevos métodos de comunicación para generar mejor interacción entre todo el personal que conforma la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina, ya sea utilizando videoconferencias, reuniones presenciales, boletines informativos.	Dicha estrategia va dirigida para todos los miembros que conforman la Cooperativa.	\$25,00	Tres veces al año	
Motivar a los empleados enviando textos de ie y ce	Enviar textos sobre inteligencia emocional y comunicación efectiva los cuales deben tener mensajes inspiradores, relevantes y sobre todo que proporcionen herramientas prácticas que los empleados puedan aplicar en su vida laboral y personal.	Esta estrategia va dirigida directamente hacia los empleados de la Cooperativa	\$5,00	Una vez al mes.	
Formación y capacitación en habilidades de comunicación	Ofrecer formación en habilidades de comunicación a todos los empleados, incluyendo técnicas para comunicarse de manera efectiva, escuchar activamente, dar	Dirigida a todos los empleados de la Cooperativa.	\$75,00	Tres veces al año	

		y recibir retroalimentación constructiva, y resolver conflictos de manera productiva.			
	Celebración de logros y reconocimiento	Reconocer y celebrar los logros individuales y colectivos de los empleados, y comunica estos reconocimientos de manera pública para reforzar la cultura de colaboración y aprecio dentro de la cooperativa.	Esta estrategia va dirigida directamente hacia los empleados de la Cooperativa	\$50,00	Al final de cada mes.

7. BIBLIOGRAFÍA

- Acuña, E. (2017). Inteligencia emocional y desempeño laboral según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/16055>
- Acuña, E. (2017). Inteligencia emocional y desempeño laboral según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/16055>
- Aguayo, G. (2017). La inteligencia emocional y el clima laboral de la compañía limitada TCAUDIT Trujillo & Asociados firma auditora. [Tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador]. Repositorio institucional. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/10027>
- Aliaga, J. (2006). Tests Psicométricos, Confiabilidad y Validez. *Psicometría*, 1(1), 85- 108.
- Allia , R. B. (2014). La inteligeecnia emocional en la empresa. Cuyo.
- Allia, R. (2014). Inteligencia Emocional en la Empresa: Un Camino hacia el Éxito en la Gestión. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Cuyo]. Biblioteca digital UNCUIYO. <https://bdigital.uncu.edu.ar/6932>
- Aragón, J. (2019). Inteligencia emocional y su relación en el desempeño laboral. *Naturaleza, Sociedad y Am-biente*, 58. Obtenido de <https://revistacunsurori.com/index.php/revista/article/view/41/57>
- Aragón, K. (2019). Inteligencia emocional y su relación en el desempeño laboral. *Revista Naturaleza, Sociedad y Ambiente*, 6(1), 57-67. <https://doi.org/10.37533/cunsurori.v6i1.41>

- Escobar, J. (25 de Mayo de 2023). Campana de Gauss. Excelparatodos.com.
<https://excelparatodos.com/campana-de-gauss/>
- Fabbri, M. (1998). Las técnicas de investigación: la observación. Disponible en: humyar.unr.edu.ar/escuelas/3/materiales%20de%20catedras/trabajo%20de%20campo/solefabril.htm.(Fecha consulta: Julio de 2013).
- García, J. P. (2021, August 25). Comunicación ascendente y descendente en las empresas. Amitai. <https://www.amitai.com/es/comunicacion-ascendente-descendente-empresas/>
- Gardner Howard, 2001, Inteligencias Múltiples la teoría en la práctica, Buenos Aires Argentina, Editorial PAIDOS
- GIANELLA, Alicia E. (1995) Introducción a la Epistemología y a la Metodología de la Ciencia. Editorial Universidad Nacional de La Plata (Pág. 39-128)
- Goleman, D. (2005). Inteligencia Emocional. Barcelona: Kairós
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw Hill.
- Jiménez, A. (2018). Inteligencia emocional. Curso de Actualización Pediatría, 457- 469.
https://www.aepap.org/sites/default/files/457-469_inteligencia_emocional.pdf
- Lesbia González Cubillán, O. G. y. A. S. de A. (2015). La inteligencia interpersonal e intrapersonal, elementos nucleares en el desarrollo emocional y social. Biblioteca Digital Repositorio Digital. <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/19611-Texto%20del%20art%C3%ADculo-23127-1-10-20150324.pdf>
- López Zafra, E., Pulido Martos, M. & Augusto Landa, J.M. (2013). Inteligencia Emocional en el Trabajo. Madrid: Síntesis, S.A.
- Monroy, M. y Nava, N. (2018). Metodología de la investigación. Grupo Editorial Éxodo

- Montoya, Y. y Durán, E. (2017). La Inteligencia Emocional para la gerencia en tiempo de cambios. *Revista Redine*, 9(1), 1–8
- Muñoz, T. G. (2003). El cuestionario como instrumento de investigación/evaluación. *Centro Universitario Santa Ana*, 1(1), 1-47.
- PALACIOS, J.; ROMERO H. y ÑAUPAS, H. (2016). *Metodología de la Investigación Jurídica Una brújula para investigar en ciencias jurídicas y redactar la tesis*. Lima, Perú: Editorial Grijley
- Pérez, G. (2022, octubre 30). ¿Qué es y para qué sirve el Alfa de Cronbach? *Linkedin.com*.
<https://es.linkedin.com/pulse/qu%C3%A9-es-y-para-sirve-el-alfa-de-cronbach-gabriel-p%C3%A9rez-le%C3%B3n>
- VILLAMIL RODRIGUEZ, E. E. (2017). *LA COMUNICACIÓN INTERNA COMO HERRAMIENTA ESTRATÉGICA EN LA*. Bogota. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16401/VillamilRodriguez%20ElisaEnidia2017..pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Zárate Torres, R., & Matviuk, S. (2010). *LA INTELIGENCIA*. Bogota, Colombia: Revista Escuela de Administración de negocio

8. ANEXOS



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Test para medir la inteligencia emocional y la comunicación interna entre los
empleados en la Cooperita de Ahorro y Crédito Interandina.

Edad: _____

Género: Masculino () Femenino ()

Instrucciones:

- Por favor responda cada ítem con total sinceridad. No deje ninguno sin contestar.
- Lea detenidamente cada pregunta y responda según su criterio seleccionando el casillero que más se identifique con su realidad acorde a la escala.
- Las preguntas son personales y se guardará absoluta confidencialidad

Encuesta

1. ¿Como calificaría su propio desempeño en las actividades asignadas?

- Bueno Regular Excelente

2. ¿Como calificaría su nivel de satisfacción con el trabajo actual?

- Poco comprometido Muy comprometido
 Algo comprometido

3. **En su interacción con sus compañeros, ¿considera que demuestra empatía y un enfoque orientado hacia el servicio colaborativo?**
- Nunca Algunas ocasiones Siempre
4. **¿Cree que hay integración y coordinación entre sus compañeros de trabajo para resolver tareas y problemas?**
- Nada de acuerdo De acuerdo
- Moderadamente de acuerdo
5. **En tu experiencia, participas en la resolución colaborativa de problemas**
- Nunca A veces Siempre
6. **¿Consideras que la inteligencia emocional influye en la capacidad de alcanzar objetivos laborales y metas establecidas?**
- Sí No
7. **¿El lenguaje que emplean sus compañeros de área para comunicarse es claro?**
- Nunca A veces siempre
8. **¿Cree usted que se debería aplicar estrategias de inteligencia emocional y comunicación interna para mejorar la relación de los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito Interandina?**
- Poco de acuerdo De acuerdo Muy de acuerdo
9. **En tu experiencia, ¿cómo sientes que tu capacidad para entender y manejar tus emociones afecta el logro de metas en tu equipo?**
- Poca influencia Gran influencia
- Influencia moderada

10. ¿En tu opinión, ¿hasta qué punto tu capacidad para comprender y gestionar tus emociones te ha permitido entender y cumplir con las políticas en la cooperativa?

- Baja contribución
- Alta contribución
- Contribución moderada

11. Desde tu perspectiva, ¿Cómo calificas tu habilidad para manejar tus emociones y tener un compromiso con el trabajo?

- Relación débil
- Relación moderada
- Relación fuerte

12. Desde tu experiencia, ¿cómo es la comunicación con tus compañeros?

- Facilita poco
- Facilita mucho
- Facilita moderadamente

13. Se siente satisfecho con el liderazgo que recibe dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina

- Poco satisfecho
- Satisfecho
- Nada satisfecho



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Test para medir la inteligencia emocional y la comunicación interna entre los empleados en la Cooperita de Ahorro y Crédito Interandina.

ENCUESTA

1. ¿Cómo ha promovido la cooperativa el conocimiento sobre inteligencia emocional entre los empleados y están al tanto de los beneficios asociados?

- Detalle cómo se ha implementado la concienciación sobre inteligencia emocional y si los empleados comprenden sus beneficios.

2. ¿Cómo evalúa el desempeño y el cumplimiento de metas por parte de los empleados en relación con las expectativas de la cooperativa?

- Comparta ejemplos de cómo se miden y evalúan el desempeño y el logro de metas, y si estos están alineados con las expectativas.

3. ¿Cuáles son las estrategias que ha utilizado para motivar a los empleados y lograr un mejor cumplimiento de metas?

- Proporcione ejemplos específicos de iniciativas motivacionales y su impacto en el rendimiento de los empleados.

4. ¿Cómo ha manejado personalmente la presión y el estrés en el entorno laboral y ha implementado medidas para apoyar a los empleados en situaciones similares?

- Describa sus propias experiencias y las acciones tomadas para abordar la presión y el estrés, así como las medidas de apoyo implementadas.

5. ¿Cómo se gestiona la comunicación entre los diferentes grupos de trabajo dentro de la cooperativa?

- Explique las prácticas y canales de comunicación interna utilizados para asegurar una buena colaboración entre los distintos grupos de trabajo.

6. ¿Cómo comunica y garantiza que los empleados comprendan claramente las metas y objetivos estratégicos de la organización?

- Describa los métodos utilizados para comunicar eficazmente las metas y objetivos estratégicos a los empleados y cómo asegura su comprensión.

7. ¿Cómo fomenta y evalúa el trabajo en equipo en la cooperativa?

- Proporcione ejemplos de iniciativas destinadas a fortalecer el trabajo en equipo y cómo se evalúa su efectividad.

8. ¿Identifica algún sistema o proceso que podría mejorarse para optimizar el desempeño y la eficiencia de la cooperativa?

- Señale áreas específicas para mejorar los sistemas internos y explique cómo estas mejoras podrían impactar positivamente en las actividades de los empleados.

CONCEPTUALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE: **Inteligencia emocional**

CONCEPTO	CATEGORIA	INDICADORES	TÉCNICAS INSTRUMENTOS
<ul style="list-style-type: none"> Goleman, D., Boyatzis, R., & McKee, A. (2016) define que la inteligencia emocional es la capacidad de reconocer tanto las emociones propias como las de los demás controlando las reacciones ante ellas, como un conjunto de habilidades sociales y empatía que hacen a una persona más adaptable frente al cambio, esto también asociado con la confianza y seguridad en uno mismo, el control emocional y la motivación para alcanzar metas. 	Motivación	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de autopercepción del desempeño Grado de satisfacción laboral Nivel de compromiso y desempeño 	Técnica: Encuesta
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de orientación hacia el servicio de colaboración Nivel de satisfacción interna Nivel de confianza hacia el líder 	Instrumento: Cuestionario Guía de entrevista
	Habilidades sociales	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de asertividad Nivel de resolución de conflictos Resolución de problemas de manera colaborativa 	

CONCEPTUALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE DEPENDIENTE: **Comunicación Interna**

CONCEPTO	CATEGORIA	INDICADORES	TÉCNICAS INSTRUMENTOS
<ul style="list-style-type: none"> Según Oyarvide-Ramírez, H. P., Reyes-Sarria, E. F., & Montaña-Colorado, M. R. (2017) definen que la comunicación interna es un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio; o bien, influir en las opiniones, aptitudes y conductas de los públicos internos y públicos externos de la organización, todo ellos con el fin de que esta última cumpla mejor y más rápido los objetivos. 	Flujos de mensajes	<ul style="list-style-type: none"> Porcentajes de metas alcanzadas Tipos de canales de comunicación Nivel de información de políticas aplicadas 	Técnica: Encuesta
	Público interno	<ul style="list-style-type: none"> Nivel del compromiso laboral Nivel de desempeño laboral Nivel de información entre colaboradores 	Instrumento: Cuestionario Guía de entrevista
	Conductas	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de atención al cliente Nivel de lealtad Nivel de recepciones 	

MATRIZ DE CONSISTENCIA



MATRIZ DE CONSISTENCIA

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL
<ul style="list-style-type: none"> • ¿De qué manera la inteligencia emocional influye en la comunicación interna en los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina? 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar la incidencia de la inteligencia emocional en la comunicación interna en los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina 	<ul style="list-style-type: none"> • La inteligencia emocional y la comunicación interna en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina
PROBLEMAS DERIVADOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS
<ul style="list-style-type: none"> • 1. ¿De qué manera se podría diagnosticar la influencia de la inteligencia emocional en la comunicación interna en los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina? • 2. ¿Cómo se podría contrastar teóricamente los componentes de la inteligencia emocional en la comunicación interna de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina? • 3. ¿Cuáles serían las estrategias de la inteligencia emocional que permitan fortalecer la comunicación interna entre los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina? 	<ul style="list-style-type: none"> • 1. Diagnosticar la influencia de la inteligencia emocional en la comunicación interna en los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina. • 2. Contrastar teóricamente los componentes de la inteligencia emocional en la comunicación interna de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina. • 3. Proponer estrategias efectivas de inteligencia emocional destinadas a fortalecer la comunicación interna entre los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina en Riobamba. 	

Anexo:
Evidencia visitas a la Cooperativa de Ahorro y Credito Interandina



