



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

La inteligencia emocional en el desempeño laboral de los colaboradores
de la Cooperativa de Ahorro, Inversión y Crédito Duchicela

Trabajo de titulación para optar al título de Licenciado en
Administración de Empresas

Autor

López Bastidas, Mary Emilia

Tutor

Ing. Alexander Fernando Vinueza Jara MDE PhD.

Riobamba, Ecuador. 2025

DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, **Mary Emilia López Bastidas**, con cédula de ciudadanía **060485858-9**, autor (a) (s) del trabajo de investigación titulado: **LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO, INVERSIÓN Y CRÉDITO DUCHICELA**, 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, 26 de noviembre del 2025



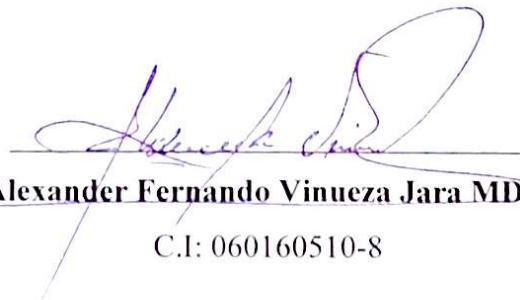
Mary Emilia López Bastidas

C.I: 060485858-9

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

Quien suscribe, **Ing. Alexander Fernando Vinueza Jara MDE PhD**; catedrático 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: LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO, INVERSIÓN Y CRÉDITO DUCHICELA**, bajo la autoría de **Mary Emilia López Bastidas**; 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 26 días del mes de noviembre de 2025.



Ing. Alexander Fernando Vinueza Jara MDE-PhD

C.I: 060160510-8

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación **LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO, INVERSIÓN Y CRÉDITO DUCHICELA** por **Mary Emilia López Bastidas**, con cédula de identidad número **060485858-9**, bajo la tutoría de el **Ing. Alexander Fernando Vinueza Jara MDE PhD**; 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 a los 26 días del mes de noviembre de 2025.

PhD Francisco Paúl Pérez Salas
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO

Mgs. Patricia Alexandra Chiriboga Zamora
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO


Mgs. Rosalina Ivonne Balanzátegui García
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO



CERTIFICACIÓN

Que, Mary Emilia López Bastidas con CC: 060485858-9, estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado " **LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO, INVERSIÓN Y CRÉDITO DUCHICELA**", cumple con el 9% de similitud, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **COMPILATIO**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 25 de septiembre de 2025


Ing. Alexander Fernando Vinuesa Jara MDE-PhD.
TUTOR

DEDICATORIA

A Dios, quien en cada paso de este largo camino me sostuvo con su amor y gloria infinita.

A mis padres, Mónica y Guillermo, quienes son la mayor bendición que me dio la vida. Con su amor incondicional, su entrega y su apoyo constante han sembrado la fuerza y el coraje que hoy me permiten cumplir mis sueños.

A mi hermano, Alejandro por estar ahí con su apoyo firme y por recordarme con su forma de ser, que siempre existe una manera de entender la vida con más simplicidad.

A toda mi familia, Por creer en mí.

Cada palabra de aliento, cada gesto y cada muestra de cariño ha sido mi impulso para continuar.

Y finalmente, me dedico este logro a mí misma, a pesar del miedo, ansiedad y dudas, nunca dejé de confiar en mí. Reconozco mi dedicación, mi capacidad de superación y mi valentía.

“las verdaderas bendiciones llegan cuando uno no se rinde”.

Con amor,

Mary Emilia López Bastidas

AGRADECIMIENTO

Con el corazón lleno de gratitud culmino una etapa muy importante en mi vida. Agradezco a Dios, a mis padres, a mi hermano y a mis abuelitos por ser el motor de mi vida. Siempre han sido mi apoyo y mi motivación constante, sosteniéndome en los momentos difíciles y festejando conmigo todos mis logros.

Expreso mi más sincero agradecimiento a la Universidad Nacional de Chimborazo por brindarme la oportunidad de formarme tanto académica como personalmente. En especial al Ing. Alexander Vinuesa tutor de mi trabajo de titulación, por su orientación, paciencia y dedicación durante todo este proceso.

Y a ti, Luis Gabriel, gracias por cada conversación profunda, por esa paciencia infinita para escucharme y por mantenerte siempre a mi lado con perseverancia y entrega.

Con amor,

Mary Emilia López Bastidas

ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA DE AUTORÍA

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

CERTIFICACIÓN ANTIPLAGIO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

RESUMEN

ABSTRACT

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN 14

1.1. Introducción 14

1.2. Planteamiento del Problema 15

1.3. Objetivos 16

1.3.1. General 16

1.3.2. Específicos 16

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO 17

2.1. Estado del Arte 17

2.2. Inteligencia Emocional 18

2.2.1. Importancia de la IE en el ámbito laboral 20

2.3. Desempeño Laboral 22

2.3.1. Dimensiones del Desempeño Laboral 23

2.4. Reseña Histórica 24

2.4.1. Misión 24

2.4.2. Visión 25

2.4.3. Ubicación Geográfica 25

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA 26

| | | |
|--|--|----|
| 3.1. | Método hipotético-deductivo | 26 |
| 3.2. | Tipos de investigación | 26 |
| 3.3. | Hipótesis | 27 |
| 3.4. | Técnica e instrumento | 27 |
| 3.4.1. | Técnica | 27 |
| 3.4.2. | Instrumento | 27 |
| 3.5. | Población y muestra | 28 |
| 3.5.1. | Población | 28 |
| 3.5.2. | Muestra | 28 |
| CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN | | 29 |
| 4.1. | Verificación del supuesto de normalidad de datos | 29 |
| 4.2. | Análisis de confiabilidad | 29 |
| 4.3. | Análisis e interpretación de los resultados | 30 |
| 4.4. | Discusión de resultados de la encuesta: | 42 |
| 4.5. | Comprobación de la hipótesis | 43 |
| CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | | 46 |
| 5.1. | Conclusiones: | 46 |
| 5.2. | Recomendaciones: | 47 |
| CAPÍTULO VI. PROPUESTA | | 48 |
| 6.1. | Introducción: | 48 |
| 6.2. | Estrategias propuestas | 48 |
| 6.3. | Presupuesto Total | 51 |
| 6.4. | Cronograma de la propuesta | 51 |
| 6.5. | Resultados de la propuesta: | 52 |
| BIBLIOGRAFÍA | | 53 |
| ANEXOS | | 56 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Prueba de normalidad | 29 |
| Tabla 2. Resumen de los casos | 29 |
| Tabla 3. Alfa de Cronbach | 30 |
| Tabla 4. Comunicación y actividades sociales | 30 |
| Tabla 5. Manejo de los conflictos laborales..... | 31 |
| Tabla 6. Logros personales | 32 |
| Tabla 7. Resolución de problemas | 33 |
| Tabla 8. Inteligencia emocional..... | 34 |
| Tabla 9. Nivel de estrés..... | 35 |
| Tabla 10. Metas establecidas | 36 |
| Tabla 11. Procesamiento de transacciones..... | 37 |
| Tabla 12. Nivel de automatización de procesos..... | 38 |
| Tabla 13. Relación favorable | 39 |
| Tabla 14. Permanencia laboral..... | 40 |
| Tabla 15. Retroalimentación positiva | 41 |
| Tabla 16. Resumen de procesamiento de los casos | 44 |
| Tabla 17. Tabla cruzada | 44 |
| Tabla 18. Pruebas de Chi-Cuadrado | 45 |
| Tabla 19. Presupuesto Total..... | 51 |
| Tabla 20. Cronograma de la propuesta | 51 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1. Logo de la Cooperativa | 25 |
| Figura 2. Ubicación Geográfica..... | 25 |
| Figura 3. Comunicación y actividades sociales | 31 |
| Figura 4. Manejo de los conflictos laborales | 32 |
| Figura 5. Logros personales..... | 33 |
| Figura 6. Resolución de problemas..... | 34 |
| Figura 7. Inteligencia emocional..... | 35 |
| Figura 8. Nivel de estrés | 36 |
| Figura 9. Metas establecidas | 37 |
| Figura 10. Procesamiento de transacciones | 38 |
| Figura 11. Nivel de automatización de procesos | 39 |
| Figura 12. Relación Favorable..... | 40 |
| Figura 13. Permanencia laboral | 41 |
| Figura 14. Retroalimentación Positiva..... | 42 |

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se enfoca en determinar la influencia de la Inteligencia emocional en el Desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro, Inversión y Crédito Duchicela. Frente a un entorno empresarial cambiante y competitivo, resulta crucial entender como las habilidades como el autocontrol, la empatía, la autorregulación, y la motivación inciden en el rendimiento de los colaboradores. Se empleó una metodología cuantitativa, de diseño no experimental y enfoque descriptivo, mediante la aplicación de un cuestionario de encuesta a los 15 miembros de la cooperativa. Los hallazgos muestran deficiencias emocionales, especialmente en el manejo del estrés, la comunicación, el reconocimiento personal y la resolución de conflictos, factores que impactan directamente en la productividad y el ambiente de trabajo. Por último, se elaboró cinco estrategias de intervención: talleres emocionales, pausas activas, sesiones de coaching, áreas de escucha activa y potenciación del liderazgo emocional, con la finalidad de promover un ambiente de trabajo saludable, motivador y colaborativo. La puesta en marcha de estas estrategias tiene como objetivo potenciar las capacidades emocionales, fomentar el bienestar de la organización y robustecer la cultura empresarial para asegurar un crecimiento sostenible en la entidad.

Palabras Clave: Inteligencia Emocional, Desempeño Laboral, Habilidades Blandas, Clima Organizacional, Talento Humano

ABSTRACT

This research aims to investigate the impact of emotional intelligence on the job performance of employees at Cooperativa de Ahorro, Inversión y Crédito Duchicela. In a changing and competitive business environment, it is crucial to understand how skills such as self-control, empathy, self-regulation, and motivation affect employee performance. A quantitative methodology, with a non-experimental design and a descriptive approach, was used through the application of a survey questionnaire to the 15 members of the cooperative. The findings reveal emotional deficiencies, particularly in stress management, communication, personal recognition, and conflict resolution —factors that directly impact productivity and the work environment.

Finally, five intervention strategies were developed: emotional workshops, active breaks, coaching sessions, active listening areas, and emotional leadership empowerment, to promote a healthy, motivating, and collaborative work environment. The implementation of these strategies aims to enhance emotional capacities, promote the well-being of the organization, and strengthen the business culture, ensuring sustainable growth within the entity.

Keywords: Emotional Intelligence, Job Performance, Soft Skills, Organizational Climate, Human Talent.



Reviewed by:

Mgs. Sofia Freire Carrillo

ENGLISH PROFESSOR

C.C. 0604257881

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Introducción

En el ámbito laboral actual, caracterizado por su dinamismo y alta competitividad, las habilidades técnicas ya no son suficientes para garantizar un desempeño eficiente. Cada vez más, las organizaciones reconocen la importancia de las habilidades interpersonales, entre las cuales la inteligencia emocional (IE) destaca como un factor determinante.

La inteligencia emocional, concepto popularizado por Daniel Goleman, se refiere a la capacidad de identificar, comprender y gestionar las emociones propias y las de los demás. En el entorno laboral, esta habilidad adquiere una relevancia crucial, ya que afecta directamente a la toma de decisiones, la resolución de conflictos, el liderazgo y la capacidad de trabajo en equipo.

En el contexto de las cooperativas de ahorro y crédito, la IE juega un papel crucial al influir en el rendimiento laboral, creando un ambiente de trabajo más armonioso y eficiente. La habilidad para manejar correctamente las emociones puede contribuir a mejorar las relaciones interpersonales dentro de la organización, lo que a su vez impacta positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores.

Desde este punto de vista podemos entender que el personal que labora dentro de la cooperativa se relaciona constantemente de manera individual y colectiva con los usuarios y beneficiarios, creando experiencias tanto positivas o negativas al promover los procesos ajustados a la empresa, como consecuencia de todo este proceso tenemos la percepción que se lleva al consumidor final.

A su vez, Huamán (2018, p. 33) define el desempeño laboral como el resultado del proceso por el cual el trabajador adopta comportamientos específicos en las diferentes actividades que configuran el núcleo de su responsabilidad personal en tanto trabajador, en relación con la oportunidad y adecuación al proceso formativo que la organización le proporciona.

También, agrega que el desempeño individual se trata del comportamiento del evaluado encaminado a lograr efectivamente los objetivos. El aspecto principal del sistema reside en este punto, el desempeño constituye la estrategia individual para alcanzar los objetivos pretendidos.

1.2. Planteamiento del Problema

En un mundo laboral caracterizado por la globalización, la transformación digital y un ritmo de cambio acelerado, la inteligencia emocional (IE) se ha convertido en una competencia clave para el desempeño efectivo de los colaboradores. Sin embargo, a nivel mundial, persisten significativas brechas en el desarrollo y la aplicación de estas habilidades en los entornos laborales, lo que genera un impacto negativo en el desempeño laboral, la productividad y el clima organizacional.

En el contexto de las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador, el desempeño laboral de los colaboradores está influenciado por diversos factores, entre ellos la inteligencia emocional (IE). En la Cooperativa de Ahorro, Inversión y Crédito Duchicela, se ha identificado que los niveles de productividad, calidad del servicio y relaciones interpersonales entre los colaboradores están relacionados con una insuficiente gestión de las habilidades emocionales. Entre los principales problemas destacan la falta de cohesión en los equipos de trabajo, altos niveles de estrés, dificultades en la comunicación y baja motivación laboral. Esto genera desafíos para mantener un ambiente laboral óptimo, adaptarse a los cambios organizacionales y satisfacer las expectativas de los socios y clientes.

Los colaboradores de la COAC Duchicela se encuentran en situaciones carentes que requieren un sentido de pertinencia para manejar emociones, tales como la atención a clientes, dificultad para sostener una actitud resiliente frente a los problemas, nivel de estrés incontrolable, incompetencia por alcanzar metas financieras y la escasa interacción con compañeros de diversas áreas.

La persistencia de estas debilidades emocionales no solo restringe el desempeño personal y grupal, sino que también pone en riesgo la capacidad de adaptación y la viabilidad de la cooperativa ante los desafíos de un mercado financiero riguroso. Por ende, resulta crucial profundizar en el análisis de dicha problemática para tratar sus consecuencias en la eficacia operacional y la satisfacción de los socios.

Formulación del problema

¿Cómo la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro, Inversión y Crédito Duchicela?

1.3. Objetivos

1.3.1. General

- Determinar cómo la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro, Inversión y Crédito Duchicela.

1.3.2. Específicos

- Diagnosticar la situación laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro, Inversión y Crédito Duchicela con respecto a la inteligencia emocional y el desempeño laboral.
- Fundamentar teóricamente la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro, Inversión y Crédito Duchicela.
- Proponer estrategias de inteligencia emocional que permitan mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro, Inversión y Crédito Duchicela.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1.Estado del Arte

Según Montero, Vera (2020) en su trabajo de investigación realizado en la Universidad César Vallejo, titulado: Inteligencia emocional y el desempeño de los trabajadores de la empresa Promart, Nuevo Chimbote, 2020. Su objetivo general es identificar los niveles de ambas variables como también hallar la relación entre la inteligencia emocional y las dimensiones del desempeño. Que tiene una metodología diseño descriptivo-correlacional y una muestra de 75 trabajadores de la empresa Promart, Nuevo Chimbote, 2020. Tiene como resultado que la inteligencia emocional posee relación significativa con el desempeño de los trabajadores de la empresa Promart, Nuevo Chimbote, 2020.

Según Zamora (2022) en su trabajo de investigación realizado en la Universidad César Vallejo, titulado: Inteligencia emocional en el desempeño laboral de docentes del nivel primario de instituciones educativas públicas, Andahuaylas, 2022. Su objetivo general es determinar la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de docentes del nivel primario de instituciones educativas públicas de Andahuaylas. Que tiene una metodología diseño no experimental, de tipo aplicada, de nivel descriptivo explicativo y se utilizó el método hipotético deductivo descriptivo y una muestra conformada por 100 docentes de la institución en estudio. Se concluyo que existe influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los docentes del nivel primario de instituciones educativas de Andahuaylas.

Según De la Cruz, Reyes (2023) en su trabajo de investigación realizado en la Universidad César Vallejo, titulado: La inteligencia emocional y el desempeño en Pymes del sector calzado. Trujillo, 2023. Su objetivo es determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en las Pymes del sector calzado. Trujillo, 2023. Que tiene una metodología cuantitativa de diseño correlacional y una muestra conformada por 06 Pymes de calzado que hayan estado operando en el distrito de El Porvenir, Trujillo. Tiene como resultado que se determinó que si existe relación estadística significativa entre las inteligencias emocionales y los desempeños laborales en las Pymes del sector calzado.

Según Gálvez Arévalo (2022) en su trabajo de investigación realizado en la Universidad César Vallejo, titulado: Inteligencia emocional y el desempeño laboral de una empresa outsourcing – 2021. Su objetivo es determinar la relación que existe entre inteligencia emocional y desempeño laboral de una empresa outsourcing. Que tiene un diseño de investigación descriptivo correlacional y una muestra conformada por 120 colaboradores de entre 20 y 53 años trabajadores del área de ventas, Recursos Humanos, Finanzas, Analistas de Trade Marketing. Tiene como resultado que la que la inteligencia emocional se relaciona positivamente, de manera significativa y con efecto moderado con el desempeño de los colaboradores estudiados en la presente investigación.

2.2.Inteligencia Emocional

Aristóteles en su obra, ética a Nicómaco escribió la frase “Cualquiera puede ponerse furioso... eso es fácil. Pero estar furioso con la persona correcta, en la intensidad correcta, en el momento correcto, por el motivo correcto, y de la forma correcta... eso no es fácil”. Esta cita sirvió para que muchos autores comenzaran a interesarse en la inteligencia emocional (IE), porque la frase de Aristóteles es el ejemplo más preciso para definirla.

Según Goleman, citado por Bello (2021), la inteligencia emocional es la capacidad de reconocer emociones, tanto positivas como negativas, y controlar la respuesta ante ellas. Es importante destacar que la inteligencia emocional también se conoce como el conjunto de destrezas que permiten a un individuo adaptarse a circunstancias inesperadas. Los autores afirman que para alcanzar metas es necesario tener confianza y seguridad en uno mismo, control emocional y automotivación.

Para Susye (2022), esta habilidad, cuando se desarrolla adecuadamente, promueve una buena relación entre las personas y permite una mayor comprensión en las relaciones interpersonales, así como una mejor interacción en el trabajo. Las personas con inteligencia emocional son capaces de sentir, pensar y actuar de formas más equilibradas y reflexivas. Se debe enfatizar en el aporte desarrollado por Goleman (2013) quien precisó cinco pilares fundamentales para la inteligencia emocional. El cual tiene que ver con el conocimiento de las emociones y las acciones que se realizan en respuesta a los estímulos.

Goleman determino 5 dimensiones dentro de la inteligencia emocional, tales como:

- **Autoconocimiento:** La habilidad para comprender tus propias emociones. Tener autoconocimiento significa entender tus fortalezas personales, debilidades, valores, metas y el impacto que tienen en los demás.
- **Autorregulación:** La habilidad de regular tus emociones. En lugar de actuar impulsivamente, los líderes con una alta autorregulación son capaces de detenerse y examinar sus emociones antes de reaccionar. Confía en tus saberes, capacidades y experiencia laboral para vencer los desafíos profesionales.
- **Motivación:** Las razones por las que quieres tener éxito. Reconocer tu motivación te ayuda a adaptar tu comprensión empática. Es fundamental llegar al trabajo con una buena actitud para afrontar el trabajo del día.
- **Empatía:** La habilidad de conectar con la forma en que otras personas se sienten. La empatía a menudo se considera la piedra angular de la inteligencia emocional, ya que es una base importante para otros estados emocionales. Ponte en la posición del otro para tratar de entender sus emociones.
- **Habilidad social:** La habilidad para comunicarse y colaborar con otros. Goleman compara las habilidades sociales con la habilidad para guiar a otros para promover tus ideas. Una buena relación y comunicación con nuestros colegas de trabajo influye de manera favorable en nuestro crecimiento profesional.

De acuerdo con Ríos (2015), “la inteligencia emocional es un conjunto de destrezas, actitudes, habilidades y competencias que determinarán la conducta de un individuo, sus reacciones y estados mentales. Además, la inteligencia emocional se compone de distintos factores como lo es la auto regulación, motivación, empatía y las relaciones interpersonales ya que esta determina como las personas se manejan a si mismas y a con los demás. Sostiene que existen una serie de habilidades que se pueden aprender basadas en sentimientos y emociones, las cuales determinan el éxito o el buen desempeño de las tareas.

En este estudio nos adherimos a la definición del autor (Ríos, 2015) debido a que es la más completa y organizada, ya que aborda la inteligencia emocional desde un perspectiva amplia y efectiva. No solo percibe las emociones como elementos independientes, sino que las relaciona con habilidades, actitudes, destrezas y competencias que impactan directamente en el comportamiento, reacciones y estados mentales de un individuo. Esto facilita comprender

la inteligencia emocional no únicamente como una habilidad interna, sino también como un conjunto de recursos útiles que influyen en la conducta cotidiana.

Además, Ríos enfatiza que estas capacidades pueden ser aprendidas y desarrolladas, lo que sugiere que la inteligencia emocional no es un rasgo estático, sino una habilidad activa que puede perfeccionar con el paso del tiempo.

2.2.1. Importancia de la IE en el ámbito laboral

La IE se ha transformado en una habilidad crucial para un rendimiento óptimo y una coexistencia saludable en las organizaciones. No es suficiente con que un empleado posea destrezas técnicas o esté en buen estado físico; también es imprescindible que domine el manejo de sus emociones, conserve la serenidad en momentos de tensión y establezca una relación empática con sus colegas.

Como indican Schaufeli y Salanova (2007), la inteligencia emocional no es una competencia inmutable, sino una capacidad que puede evolucionar con el paso del tiempo. Ser consciente de las propias emociones, aprender a gestionarlas correctamente y estar dispuesto a entender y guiar a los demás, son características que no solo potencian el desarrollo personal. En particular, esta está relacionada con la salud mental. Una inteligencia emocional superior se vincula con una respuesta emocional y fisiológica más sana y un uso reducido de estrategias de evitación, ignorancia o distracción para manejar situaciones de estrés.

Es indispensable la inteligencia emocional en el ámbito laboral, pues no solo se refiere a la habilidad para realizar correctamente las tareas, sino también a la manera en que interactuamos con los demás y gestionamos nuestras propias emociones. Cuando un individuo posee una sólida inteligencia emocional, resulta más sencillo interactuar, prevenir confusiones y solucionar problemas sin incurrir en debates innecesarios. Además, contribuye significativamente al desempeño bajo presión, ya que se aprende a manejar el estrés y o la frustración, Además, provoca que uno sea más empático, lo que resulta esencial para un buen trato hacia los colegas y los clientes.

Para los líderes o jefes, poseer esta competencia les facilita motivar de manera más efectiva a su equipo y tomar decisiones. Por lo tanto, contar con inteligencia emocional

contribuye a un entorno laboral más saludable, con menos conflictos y un incremento en la productividad.

Sin embargo, Weisinger (citado por Gallego et al., 2020) refiere que la inteligencia emocional en trabajo se encuentra determinada por cuatro factores fundamentales:

- La capacidad para comprender, valorar y expresar emociones de manera específica.
- La capacidad de experimentar, o de generar a voluntad, ciertas emociones, en la medida que promuevan la comprensión de uno mismo o de otro individuo.
- Capacidad para entender las emociones y el conocimiento que de ellas se origina.
- Capacidad para controlar las emociones y promover un desarrollo emocional e intelectual.

Las habilidades emocionales requeridas para el éxito fluctúan en función de los factores personales. Exigencias laborales y la realidad de cada organización, por lo tanto, cada puesto laboral necesitará de un conjunto fundamental de capacidades. A resultados destacables, más oportunidades de estabilidad en el trabajo que impactarán beneficios en la organización. Esto se convertirá rápidamente en un desarrollo profesional saludable, que beneficiará a la persona.

Por otro lado, la IE en el liderazgo se basa en la capacidad del líder para entender y manejar sus emociones, además de identificar y reaccionar con empatía a las emociones de los demás. Líderes con inteligencia emocional fomentan la seguridad, promueven la cooperación y motivan a sus usuarios a entender sus necesidades y puntos de vista. Esta capacidad para vincularse a un ámbito emocional profundo el cual promueve una comunicación eficaz, la resolución de conflictos y la generación de un entorno laboral favorable y productivo, fomentando de esta manera el desempeño y la satisfacción de la organización.

2.3.Desempeño Laboral

El rendimiento laboral ha sido reconocido como un pilar fundamental para el éxito de una organización en el mercado. Por ello, resulta crucial para la eficacia y el logro organizacional. Proporcionar a los empleados beneficios y estabilidad laboral es clave, ya que esto fomenta su motivación, les brinda tranquilidad y les permite desempeñarse de manera óptima.

De acuerdo con Bautista et al. (2020) el desempeño laboral es un sistema fundamental que se encuentra orientado al desarrollo efectivo y al éxito de las organizaciones y se compone de dimensiones clave, que incluyen el desempeño de la tarea, los comportamientos contraproducentes y el desempeño contextual. El logro de tareas de acuerdo con los conocimientos que contribuyen directa o indirectamente a la organización, así como los comportamientos que superan las expectativas para su puesto, son elementos cruciales para alcanzar los resultados deseados en las organizaciones.

En este contexto, Omondi (2015, p. 716) señala que la mayoría de las medidas del desempeño pueden agruparse en una de las seis categorías generales: eficacia, eficiencia, calidad, puntualidad, productividad y seguridad.

- **Eficacia.** Característica que indica el grado en que la salida del proceso se ajusta a los requisitos.
- **Eficiencia.** Característica del proceso que indica el grado en que la producción se realiza a un costo mínimo de recursos.
- **Calidad.** Grado en que el producto cumple con los requisitos y expectativas de los clientes.
- **Puntualidad.** Se refiere a la correcta realización de una unidad de trabajo en el tiempo requerido.
- **Productividad.** Es el valor agregado por el proceso que depende de los resultados obtenidos por los insumos consumidos.
- **Seguridad.** Mide el estado actual general de la organización y el entorno de trabajo del empleado.

2.3.1. Dimensiones del Desempeño Laboral

- **Satisfacción laboral**

Se define como una de las emociones que va a ser considerado como positivo que se debe de presentar en un puesto de trabajo que va a estar medido por las diferentes características individuales, las diferentes investigaciones establecen que un personal que piensa que el entorno laboral es bueno va a presentar un buen desempeño laboral (Condori, 2017).

- **Beneficios y compensaciones**

Las modalidades de compensación y los beneficios deben de ser considerados como algo equitativo para los empleados ya que esto permite que se encuentren satisfechos, así mismo en el establecimiento de las diferentes instrucciones que se den no pueden permitirse ambigüedades y se deben plantear de acuerdo con las expectativas que se busca alcanzar. (Carmona y Rosas, 2017).

- **Trabajo en equipo**

El rendimiento que se presenta como característico en el desarrollo de un nivel elevado para la búsqueda de las mejores respuestas de manera rápida e innovadora esto va a confluir en la forma como se gestionan los negocios y con el análisis de acuerdo con la demanda de la población que adquiere los servicios mediante el trabajo en equipo. (Cruz y Vargas, 2017).

- **La comunicación**

Se encuentra dentro de los fundamentos que establece las formas de orientar un proceso para modificarlo o cambiarlo, este proceso va a impactar de manera directa al bienestar de una organización. Este proceso de comunicación es la parte principal del funcionamiento interno de la compañía ya que con este proceso se van a integrar todas las funciones gerenciales existentes.

El rendimiento en una organización no es un elemento independiente, sino el producto del desarrollo continuo de las habilidades de cada individuo. Desde que se incorpora, el empleado se transforma en un agente activo del desarrollo de la organización, y su progreso

debe estar dirigido a la mejora constante. Para alcanzar este objetivo, es esencial que haya una estructura definida que oriente su formación, impulse sus actitudes y armonice sus esfuerzos con las metas de la empresa. Solo de esta manera se puede evaluar y gestionar el progreso hacia los objetivos establecidos.

Un rendimiento laboral óptimo no se produce de manera espontánea, sino que es el producto de una administración consciente y estratégica del talento humano.

Como menciona García (2019), el proceso debe ser comprensible y guiado, lo que nos recuerda que todo desarrollo significativo requiere acompañamiento y claridad en el camino.

2.4. Reseña Histórica

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Duchicela surge en la localidad de Cacha San Pedro, en la parroquia Cacha, en el cantón Riobamba, en la provincia de Chimborazo, el 5 de septiembre de 1995, bajo el tratado Ministerial No 1382 y; fue legalmente establecida por la Dirección Nacional de Cooperativas. La SEPS ha aprobado una modificación de los estatutos, con el registro SEPSROEPS-2013-001302, del 30 de mayo de 2013. Ya para diciembre de 2021, se inicia un proceso de reorganización administrativa completa; con la incorporación de nuevos consejos y gerencia, quienes poseen las debidas experticias técnicas y de influencia social.

De esta manera, desde enero del 2022, bajo la administración del Ing. Rafael Bonifaz Yánez. Se llevó a cabo la aprobación de la nueva imagen corporativa, y además se brindó la posibilidad de tener una agencia en Quito. Esto facilitó la integración como sociedad, manteniendo las raíces, pero presentando una imagen más fresca y acogedora para quienes en el futuro formarán la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Duchicela".

COAC DUCHICELA. (s. f.). <https://coacduchicela.fin.ec/>

2.4.1. Misión

“Ser una institución financiera segura, participativa e incluyente, enmarcada en los principios cooperativos; con la finalidad social de apoyar a través de servicios financieros y educación cooperativa a todos los sectores de las ciudades en donde nos encontramos”. COAC DUCHICELA. (s. f.). <https://coacduchicela.fin.ec/>

2.4.2. Visión

“Ser una institución competitiva que brinde servicios financieros de calidad a nuestros socios de una manera efectiva y con un modelo de gestión que permita crear un impacto en el desarrollo socio económico de la provincia y del país”.

COAC DUCHICELA. (s. f.). <https://coacduchicela.fin.ec/>

Figura 1. Logo de la Cooperativa

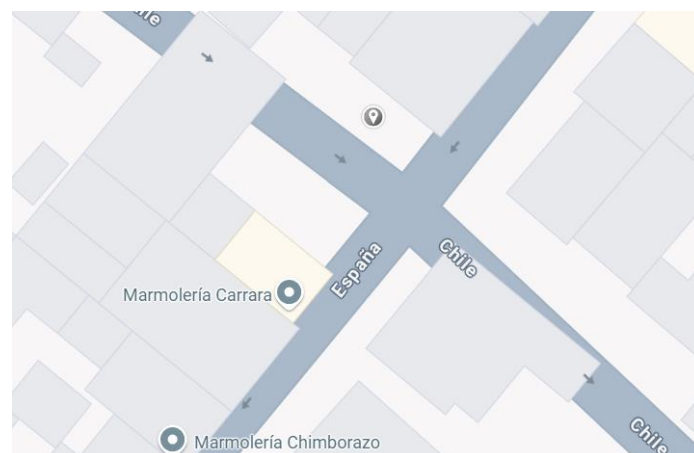


Fuente. Página web COAC Duchicela

2.4.3. Ubicación Geográfica

La cooperativa de ahorro, inversión y crédito Duchicela se encuentra ubicada en la calle Chile 24-51 y España en la provincia de Chimborazo – Ecuador

Figura 2. Ubicación Geográfica



Fuente. Google Maps

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1. Método hipotético-deductivo

González (2017) "El método hipotético-deductivo es una estrategia de investigación que implica la formulación de hipótesis y la derivación de consecuencias lógicas a partir de ellas, que luego son contrastadas con la experiencia y observación".

Para la presente investigación se utilizó un método hipotético deductivo el cual intenta dar respuesta a los problemas encontrados en la Cooperativa de Ahorro, Inversión y Crédito Duchicela, mediante los pasos que sugiere este método como son: la observación del mejoramiento del desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa antes mencionada, formulación de hipótesis para conocer si influye una variable en la otra, deducción de consecuencias que sean medibles, experimentación y el análisis de datos para conocer si se tiene o no dicha relación de las variables de estudio.

Los pasos del método Hipotético-Deductivo según (Jácome, 2016) son:

1. **Observación:** Se recolectó datos e información necesaria acerca del fenómeno de estudio, en este caso sobre la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los colaboradores.
2. **Construcción de la Hipótesis:** Para la presente investigación se establecieron dos hipótesis probabilísticas que expliquen el fenómeno de estudio.
3. **Deducción de consecuencias a partir de la hipótesis:** A través de la investigación teórica y la recolección de datos que se realizará mediante encuestas se verificará las hipótesis.
4. **Contrastación de enunciados:** Permitirán realizar determinaciones sobre el estudio de los resultados del trabajo realizado.
5. **Confirmación o refutación:** Se verifica o rechaza la hipótesis.

3.2. Tipos de investigación

- 3.2.1. **Investigación documental:** Se recolectó información sobre la inteligencia emocional de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro, Inversión y Crédito Duchicela.

3.2.2. Investigación no experimental: porque se estudió la inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores. No es experimental porque no se manipula las variables de estudio.

3.2.3. Investigación Descriptiva: Ya que se detalló como fue la conducta de las variables y su relación con los colaboradores, porque su objetivo principal es identificar, observar y describir las características, relaciones o comportamientos que existen entre estas dos variables.

3.3. Hipótesis

H₁.-La inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro, Inversión y Crédito Duchicela

H₀.- La inteligencia emocional no influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro, Inversión y Crédito Duchicela

3.4. Técnica e instrumento

3.4.1. Técnica

Anguita (2022) menciona lo siguiente: “La técnica de encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz.”

3.4.1.1. Encuesta

Según Tamayo y Tamayo (2021), la encuesta “es aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida”.

La encuesta fue dirigida a los 15 colaboradores de la Cooperativa de Ahorro, Inversión y Crédito Duchicela.

3.4.2. Instrumento

“Un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información” (Arias, 2017).

3.4.2.1. Cuestionario de encuesta

“El cuestionario es un instrumento utilizado para recoger de manera organizada la información que permitirá dar cuenta de las variables que son de interés en cierto estudio, investigación, sondeo o encuesta “(Casas, Repullo y Donado, 2023).

El cuestionario de encuesta fue elaborado con preguntas objetivas, enfocadas a recolectar información cuantificable acerca de las variables de estudio: inteligencia emocional y el desempeño laboral, y se lo realizó a los 15 colaboradores de la Cooperativa de Ahorro, Inversión y Crédito Duchicela.

La formulación del instrumento consistió principalmente en ítems con una escala de Likert con 5 niveles, lo que facilitó medir varios indicadores como la satisfacción, percepción, actitud y nivel de acuerdo de manera ordinal. Además, se incluyeron preguntas de tipo dicotómicas, vinculadas a un nivel de medición nominal, con el objetivo de profundizar el estudio de los datos obtenidos.

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

“Uno de estos conceptos fundamentales es el de 'población'. En el campo de la investigación, la población se refiere al conjunto total de individuos, eventos o elementos que poseen características comunes y que son objeto de estudio” (Arias y Covinos, Diseño y metodología de la investigación., 2021).

La población está conformada por los 15 colaboradores de la Cooperativa de Ahorro, Inversión y Crédito Duchicela.

3.5.2. Muestra

Dentro del ámbito de la investigación, una muestra se define como un subconjunto seleccionado de individuos, eventos o entidades extraídos de una población total o universo, con el propósito de llevar a cabo un estudio y hacer inferencias sobre dicha población (Arias y Covinos, Diseño y metodología de la investigación., 2021).

No se muestrea porque la población es reducida, por lo tanto, se trabajó con el universo.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.Verificación del supuesto de normalidad de datos

Tabla 1. Prueba de normalidad

| Pruebas de normalidad | | | | | | |
|---|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| 6. ¿Piensa usted que el nivel de estrés que experimenta en su trabajo es manejable? | ,332 | 15 | ,000 | ,761 | 15 | ,001 |
| 9. ¿Cree usted que el nivel de automatización de procesos en su área mejora su desempeño laboral? | ,338 | 15 | ,000 | ,772 | 15 | ,002 |

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Fuente: Resultados SPSS

Elaborado por: López 2025

Para verificar la distribución de los datos, se utilizó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, dado que el grupo estudiado está conformado por 15 colaboradores, dicha prueba es la más apropiada para muestras pequeñas ($N < 50$). En ambos casos los valores de p son inferiores a 0.05, lo que señala que la información no muestra una distribución normal por lo cual se permite realizar la prueba del chi cuadrado para poder reconocer la relación entre las variables establecidas.

4.2.Análisis de confiabilidad

Tabla 2. Resumen de los casos

| Resumen del procesamiento de los casos | | | |
|--|------------------------|----|-------|
| | | N | % |
| Casos | Válidos | 15 | 100,0 |
| | Excluidos ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 15 | 100,0 |

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Resultados SPSS

Elaborado por: López 2025

Tabla 3. Alfa de Cronbach

| Estadísticos de fiabilidad | |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,813 | 12 |

Fuente: Resultados SPSS

Elaborado por: López 2025

El coeficiente de la prueba del Alpha de Cronbach fue 0,813 obtenido a partir de 12 ítems, lo que señala una alta fiabilidad interna de acuerdo a los criterios estadísticos ($\alpha \geq 0.80$). Esto implica que los elementos que conforman el cuestionario muestran un alto grado de coherencia entre sí, asegurando de esta manera la validez de los resultados logrados.

4.3. Análisis e interpretación de los resultados

En este capítulo, se presentará los resultados del estudio que tiene como objetivo principal determinar cómo la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro, Inversión y Crédito Duchicela, se realizó la encuesta a los 15 colaboradores de la cooperativa.

Tabla 4. Comunicación y actividades sociales

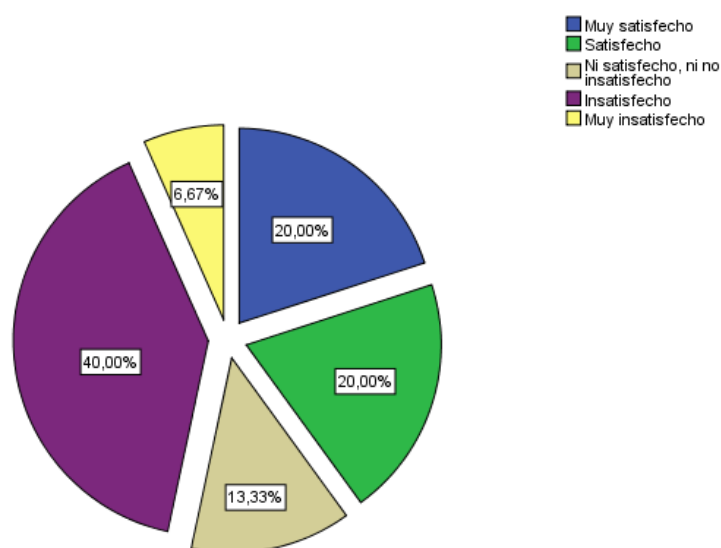
1. ¿Se siente satisfecho con la forma en que se comunica con sus compañeros y disfruta participar en actividades sociales dentro de la Cooperativa?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos Muy satisfecho | 3 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| Satisfecho | 3 | 20,0 | 20,0 | 40,0 |
| Ni satisfecho, ni no insatisfecho | 2 | 13,3 | 13,3 | 53,3 |
| Insatisfecho | 6 | 40,0 | 40,0 | 93,3 |
| Muy insatisfecho | 1 | 6,7 | 6,7 | 100,0 |
| Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Resultados SPSS

Elaborado por: López 2025

Figura 3. Comunicación y actividades sociales



Fuente: Resultados SPSS

Elaborado por: López 2025

Análisis e Interpretación:

Los resultados de la pregunta sobre la satisfacción con la comunicación y actividades sociales en la Cooperativa de ahorro, inversión y crédito Duchicela muestran una percepción perjudicial debido a que el 40 % de los encuestados están insatisfechos y un 6,7% muy insatisfechos, dando como resultado un 46,7% de descontento. Por consiguiente, únicamente el 40% se muestra muy satisfecho y satisfecho, y el 13,3% restante se mantiene neutral, dando así un total del 100% de los encuestados. Estos hallazgos sugieren la necesidad de mejorar la comunicación interna y promover actividades sociales más integradas para evitar consecuencias negativas dentro de la cooperativa.

Tabla 5. Manejo de los conflictos laborales

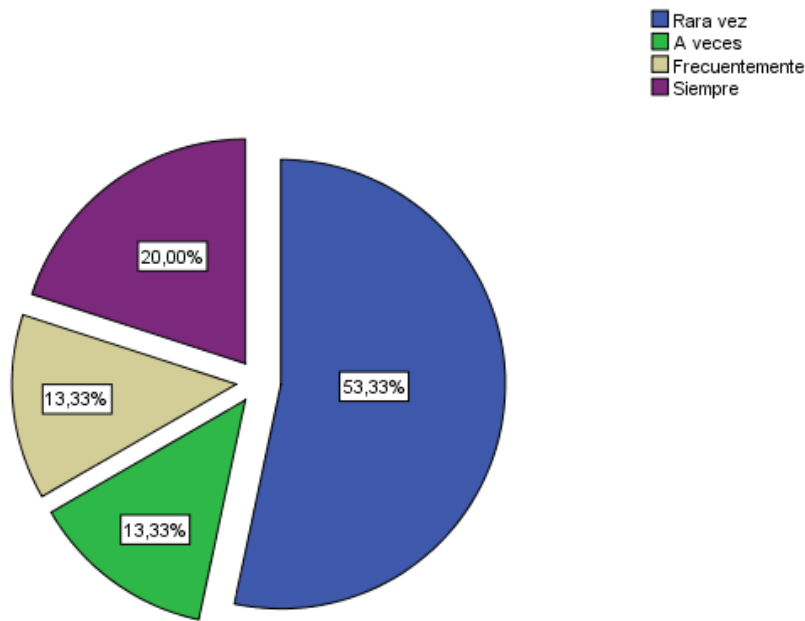
2. ¿Considera usted que maneja correctamente los conflictos laborales y se adapta con facilidad a los cambios del entorno laboral?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Rara vez | 8 | 53,3 | 53,3 | 53,3 |
| | A veces | 2 | 13,3 | 13,3 | 66,7 |
| | Frecuentemente | 2 | 13,3 | 13,3 | 80,0 |
| | Siempre | 3 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| | Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Resultados SPSS

Elaborado por: López 2025

Figura 4. Manejo de los conflictos laborales



Fuente: Resultados SPSS

Elaborado por: López 2025

Análisis e interpretación:

La información recabada respecto a el manejo correcto de los conflictos laborales con adaptabilidad al entorno laboral refleja una tendencia desfavorable. Un 53.3% de los encuestados considera que rara vez logra desenvolverse de manera efectiva en estas situaciones lo que señala una evidente falta de competencias primordiales para el entorno laboral actual, caracterizado por la constante adaptación y solución asertiva de conflictos. Solo un 20 % expresa sentirse completamente capaz, mientras que 26,6% restante se divide entre aquellos que lo hacen frecuentemente y a veces.

Tabla 6. Logros personales

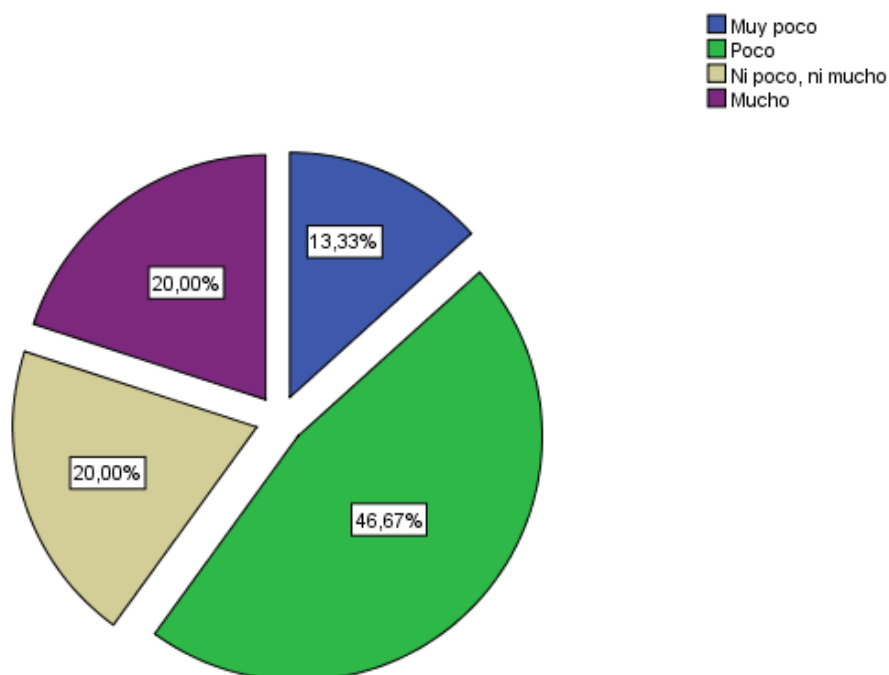
3. ¿En qué medida usted reconoce sus logros personales y se esfuerza por mantener una actitud positiva ante los desafíos laborales cotidianos?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy poco | 2 | 13,3 | 13,3 | 13,3 |
| | Poco | 7 | 46,7 | 46,7 | 60,0 |
| | Ni poco, ni mucho | 3 | 20,0 | 20,0 | 80,0 |
| | Mucho | 3 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| | Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Resultados SPSS

Elaborado por: López 2025

Figura 5. Logros personales



Fuente: Resultados SPSS

Elaborado por: López 2025

Análisis e interpretación:

Los resultados de la pregunta sobre si los colaboradores reconocen sus logros personales y mantienen una actitud positiva ante los desafíos laborales nos muestra que el 46,7% de los participantes en la encuesta indicó que lo hace "poco" y un 13,3% "muy poco", mientras que solo un 20% señaló que lo hace "mucho" y otro 20% se mostró indiferente. Esto muestra una inclinación hacia una escasa motivación y reconocimiento personal, lo que podría impactar el rendimiento y la estabilidad emocional en el ambiente de trabajo.

Tabla 7. Resolución de problemas

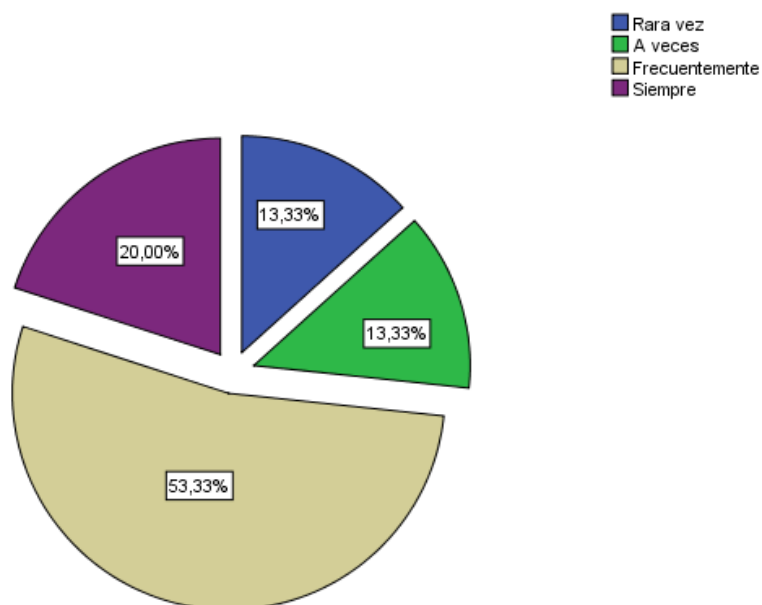
4. ¿Con que frecuencia toma la iniciativa para resolver problemas y propone soluciones antes de que surjan inconvenientes en la cooperativa?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Rara vez | 2 | 13,3 | 13,3 | 13,3 |
| | A veces | 2 | 13,3 | 13,3 | 26,7 |
| | Frecuentemente | 8 | 53,3 | 53,3 | 80,0 |
| | Siempre | 3 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| | Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Resultados SPSS

Elaborado por: López 2025

Figura 6. Resolución de problemas



Fuente: Resultados SPSS

Elaborado por: López 2025

Análisis e interpretación:

Los hallazgos obtenidos en la pregunta sobre la iniciativa de resolver problemas ante los inconvenientes nos indican que el 53,3% de los encuestados frecuentemente toma la iniciativa para resolver problemas y proponer soluciones en la cooperativa, lo que refleja una actitud proactiva en la mayoría del grupo. Además, un 20% sostiene que siempre lo hace, lo que fortalece esta actitud positiva. No obstante, un 26,6% restante se divide entre rara vez y a veces lo que nos muestra una participación limitada en la solución de conflictos

Tabla 8. Inteligencia emocional

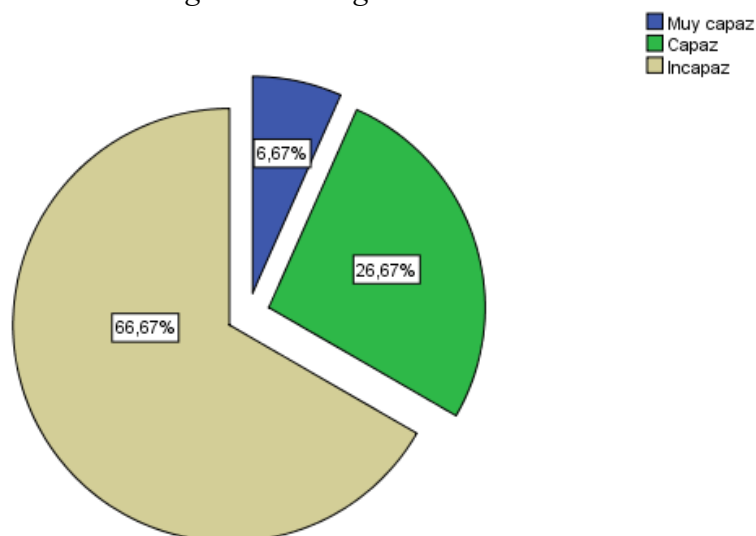
5. ¿Qué tan capaz se siente usted de emplear su inteligencia emocional para comprender las emociones de los clientes al momento de atenderlos?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy capaz | 1 | 6,7 | 6,7 | 6,7 |
| | Capaz | 4 | 26,7 | 26,7 | 33,3 |
| | Incapaz | 10 | 66,7 | 66,7 | 100,0 |
| | Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Resultados SPSS

Elaborado por: López 2025

Figura 7. Inteligencia emocional



Fuente: Resultados SPSS

Elaborado por: López 2025

Análisis e Interpretación:

Los hallazgos en la pregunta sobre la IE en la atención a los clientes demuestran que el 66,7% de los colaboradores se siente incapaz de emplear su inteligencia emocional para entender las emociones de los clientes durante el servicio, lo que constituye una falta significativa en el campo de las competencias interpersonales. Solo un 26,7% se percibe como capaz y solo un 6,7% se percibe como muy capaz, lo que sugiere una preparación restringida en la gestión emocional en el marco del servicio al cliente. Esta percepción puede ser resultado del déficit de capacitación en habilidades emocionales, obstaculizando la empatía y la comunicación eficaz con los clientes

Tabla 9. Nivel de estrés

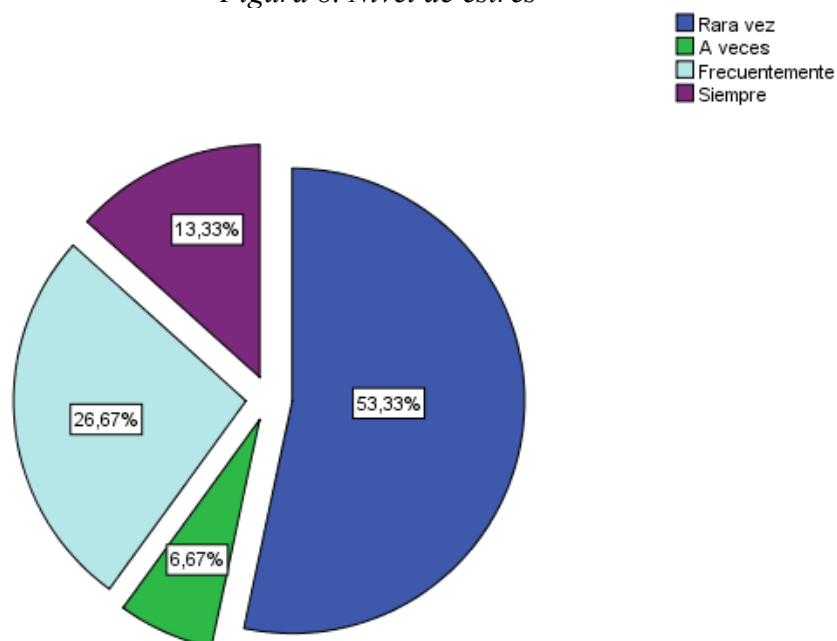
6. ¿Piensa usted que el nivel de estrés que experimenta en su trabajo es manejable?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Rara vez | 8 | 53,3 | 53,3 | 53,3 |
| | A veces | 1 | 6,7 | 6,7 | 60,0 |
| | Frecuentemente | 4 | 26,7 | 26,7 | 86,7 |
| | Siempre | 2 | 13,3 | 13,3 | 100,0 |
| | Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Resultados SPSS

Elaborado por: López 2025

Figura 8. Nivel de estrés



Fuente: Resultados SPSS

Elaborado por: López 2025

Análisis e Interpretación:

La información recabada respecto a el estrés en el trabajo nos muestra que el 53,3% de los empleados sostiene que raramente el nivel de estrés que sienten en su trabajo es controlable, lo que indica una percepción generalizada de tensión constante en sus tareas. Solo el 26,7% señala que puede manejarlo con frecuencia, mientras que un 13,3% lo consigue siempre y solo un 6,7% lo realiza ocasionalmente. Esta distribución muestra que, para la mayoría de los colaboradores, el estrés en el trabajo es un peso complicado de manejar, lo que podría estar impactando su salud emocional, su rendimiento y su motivación.

Tabla 10. Metas establecidas

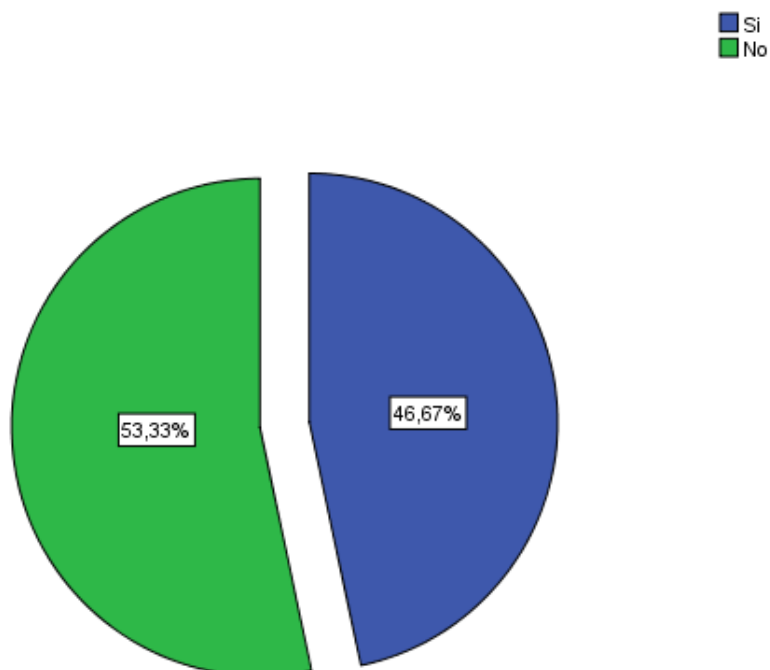
7. ¿Cumple con las metas establecidas y participa activamente en el logro de los objetivos grupales de la cooperativa?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos Si | 7 | 46,7 | 46,7 | 46,7 |
| No | 8 | 53,3 | 53,3 | 100,0 |
| Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Resultados SPSS

Elaborado por: López 2025

Figura 9. Metas establecidas



Fuente: Resultados SPSS

Elaborado por: López 2025

Análisis e Interpretación:

Los resultados en la pregunta sobre las metas establecidas y el logro de los objetivos grupales nos muestran que el 53,3% de los encuestados no alcanzan los objetivos ni se involucran de manera activa en el logro de los objetivos grupales de la cooperativa. Por otro lado, el 46,7% considera que sí lo realizan. Esta distribución señala una percepción predominante de falta de compromiso por parte de los colaboradores

Tabla 11. Procesamiento de transacciones

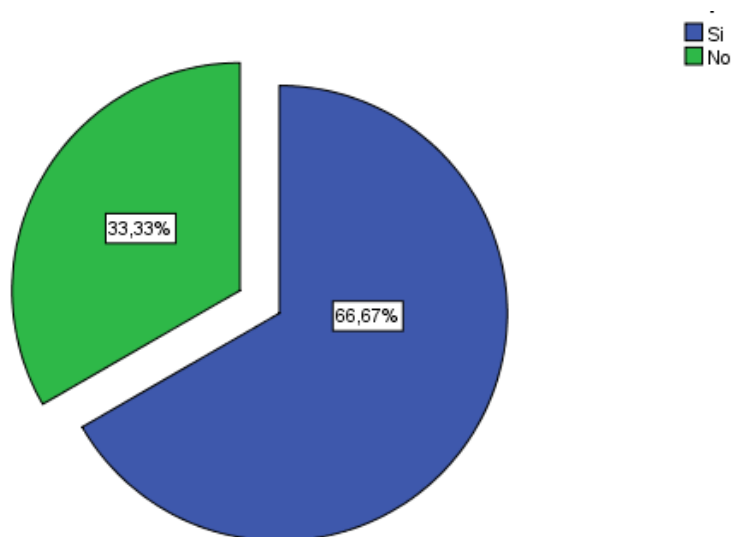
8. ¿Considera que el tiempo que se toma para procesar transacciones es eficiente y se ajusta a los estándares fijados por la cooperativa?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos Si | 10 | 66,7 | 66,7 | 66,7 |
| No | 5 | 33,3 | 33,3 | 100,0 |
| Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Resultados SPSS

Elaborado por: López 2025

Figura 10. Procesamiento de transacciones



Fuente: Resultados SPSS

Elaborado por: López 2025

Análisis e Interpretación:

Los hallazgos encontrados en la pregunta referente a el proceso de las transacciones nos indican que el 66,7% de los encuestados piensa que el tiempo asignado al procesamiento de transacciones es eficaz y está en alineado con los estándares fijados por la cooperativa. Por otro lado, un 33,3% tiene una opinión diferente. La mayoría de las respuestas positivas señala una visión predominantemente positiva en relación con la eficacia operativa en la gestión de las transacciones, lo que es un indicador positivo para la administración interna de la cooperativa.

Tabla 12. Nivel de automatización de procesos

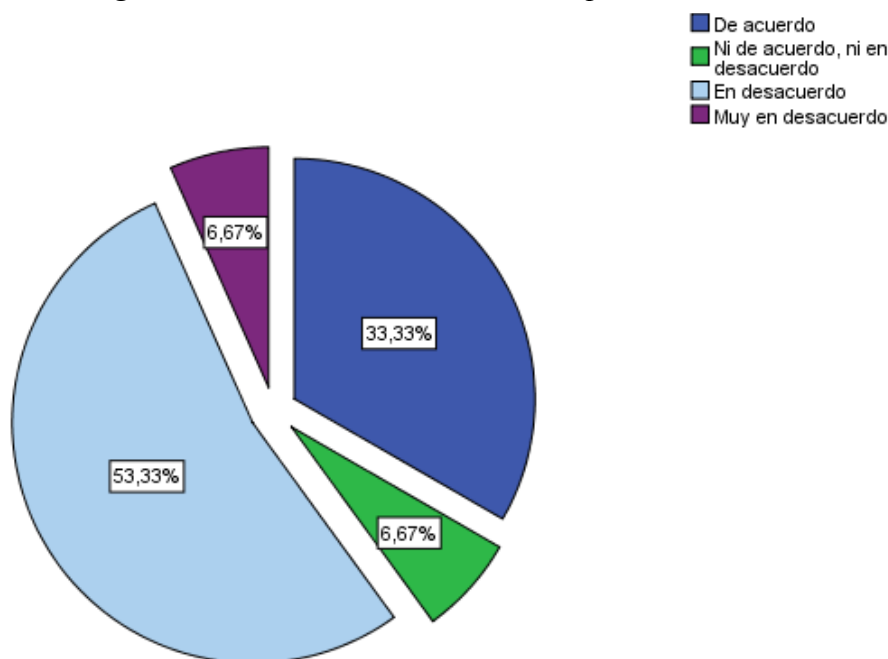
9. ¿Cree usted que el nivel de automatización de procesos en su área mejora su desempeño laboral?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | De acuerdo | 5 | 33,3 | 33,3 | 33,3 |
| | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 1 | 6,7 | 6,7 | 40,0 |
| | En desacuerdo | 8 | 53,3 | 53,3 | 93,3 |
| | Muy en desacuerdo | 1 | 6,7 | 6,7 | 100,0 |
| | Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Resultados SPSS

Elaborado por: López 2025

Figura 11. Nivel de automatización de procesos



Fuente: Resultados SPSS

Elaborado por: López 2025

Análisis e Interpretación:

La información recabada respecto al nivel de automatización de procesos en el desempeño laboral nos muestra el 53,3% de los encuestados se encuentra en desacuerdo y el 6,7% en muy desacuerdo, por lo que no se considera que la automatización este contribuyendo de forma positiva en el rendimiento de los colaboradores, mientras que el 33,3% manifiesta estar de acuerdo con que la automatización potencia su rendimiento, y el 6,7% se mantiene indiferente. Esta información muestra una evaluación principalmente negativa en relación con el impacto de la automatización en el entorno laboral.

Tabla 13. Relación favorable

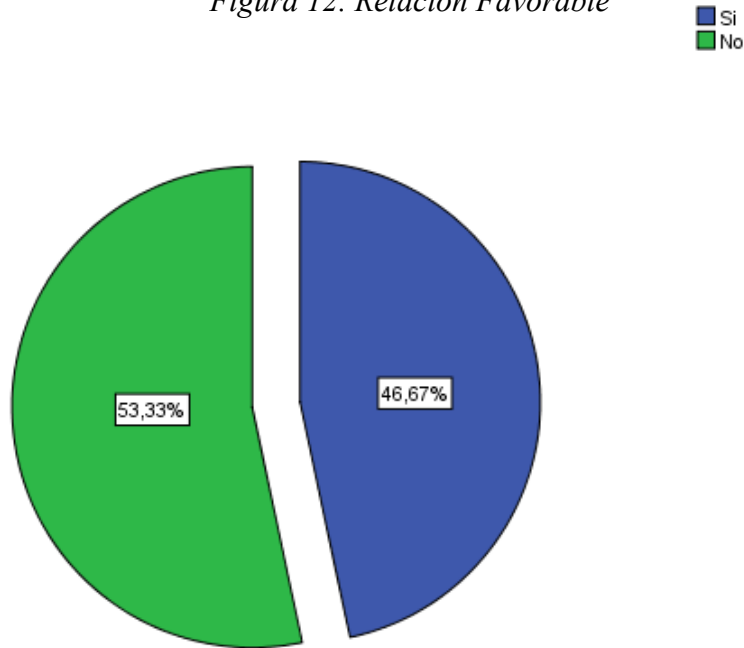
10. ¿Usted considera que trabaja de manera colaborativa en los proyectos y mantiene una relación favorable con sus compañeros de trabajo?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos Si | 7 | 46,7 | 46,7 | 46,7 |
| No | 8 | 53,3 | 53,3 | 100,0 |
| Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Resultados SPSS

Elaborado por: López 2025

Figura 12. Relación Favorable



Fuente: Resultados SPSS

Elaborado por: López 2025

Análisis e Interpretación:

Los hallazgos encontrados en la pregunta referente a si los colaboradores consideran que colaboran en los proyectos y mantienen una relación positiva con sus compañeros de trabajo nos muestra que el 46,7% de los participantes en la encuesta dieron una respuesta positiva, mientras que el 53,3% dieron una respuesta negativa. Esto demuestra que la mayoría de los participantes no considera que su rendimiento se distinga por la cooperación ni por vínculos interpersonales positivos en el ámbito laboral.

Tabla 14. Permanencia laboral

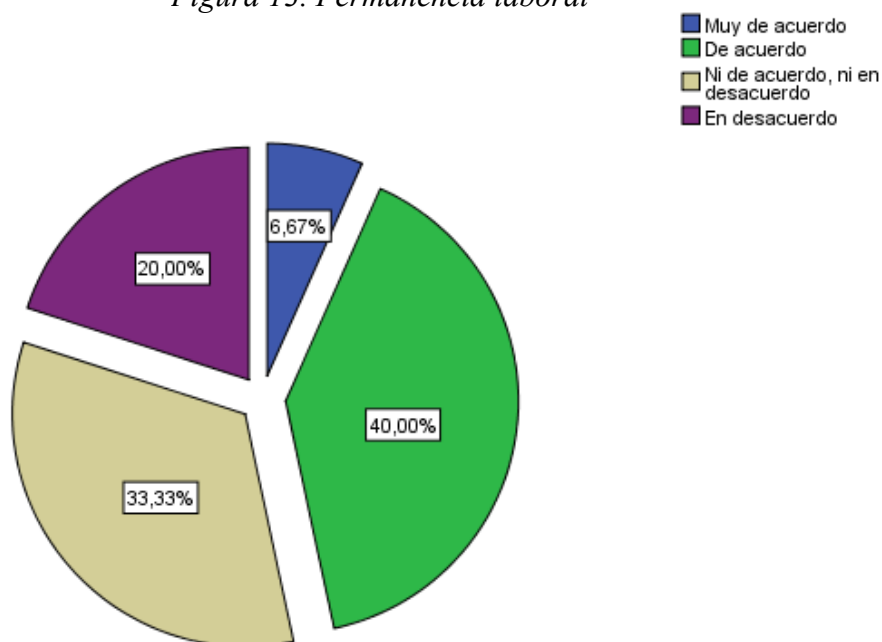
11.¿Considera que su buen desempeño en la cooperativa influye en su permanencia laboral y en las oportunidades del desarrollo personal dentro de la misma?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy de acuerdo | 1 | 6,7 | 6,7 | 6,7 |
| | De acuerdo | 6 | 40,0 | 40,0 | 46,7 |
| | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 5 | 33,3 | 33,3 | 80,0 |
| | En desacuerdo | 3 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| | Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Resultados SPSS

Elaborado por: López 2025

Figura 13. Permanencia laboral



Fuente: Resultados SPSS

Elaborado por: López 2025

Análisis e Interpretación:

Los resultados en la pregunta sobre si el buen desempeño en la cooperativa influye en la permanencia dentro de la misma nos indica que el 6,7% de los participantes expresó que está muy de acuerdo, mientras que el 40% manifestó su conformidad. Por otro lado, el 33,3% adoptó una actitud neutral, y el 20% expresó estar en desacuerdo. Esta información muestra que un 46,7% del total reconoce un vínculo directo entre el rendimiento óptimo y las oportunidades en la cooperativa, lo que señala una percepción predominantemente favorable.

Tabla 15. Retroalimentación positiva

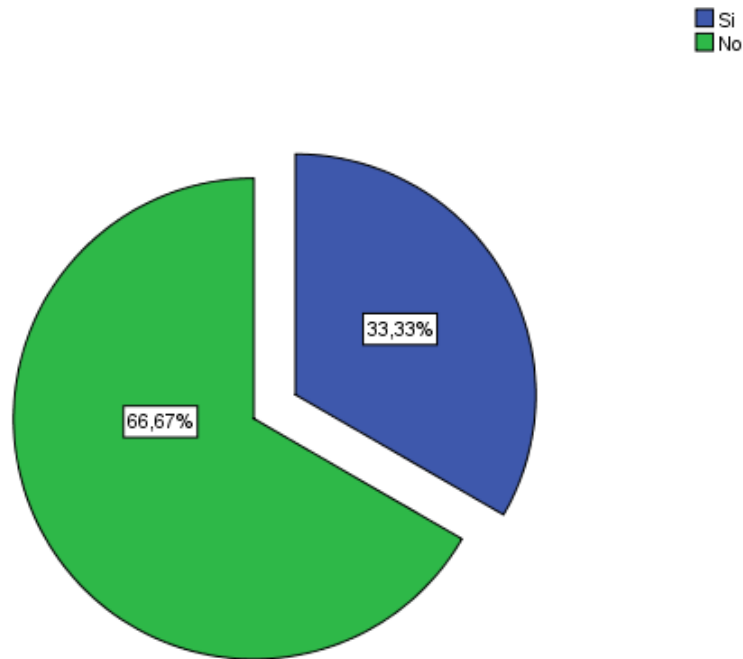
12. ¿Recibe retroalimentación positiva por parte de sus superiores con respecto a su desempeño en la cooperativa?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Si | 5 | 33,3 | 33,3 | 33,3 |
| | No | 10 | 66,7 | 66,7 | 100,0 |
| | Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Resultados SPSS

Elaborado por: López 2025

Figura 14. Retroalimentación Positiva



Fuente: Resultados SPSS

Elaborado por: López 2025

Análisis e Interpretación:

Los resultados encontrados en la pregunta sobre si reciben retroalimentación positiva por parte de los superiores nos muestra que el 33.3% de los encuestados intervino de una manera afirmativa, mientras que el 66,7% indico que no obtiene este tipo de reconocimiento. Esto nos demuestra que una gran parte de los participantes en la encuesta no se siente reconocido por sus superiores, lo que podría afectar la motivación, el compromiso y la percepción del ambiente de trabajo.

4.4. Discusión de resultados de la encuesta:

Los resultados de la encuesta realizada a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro, Inversión y Crédito Duchicela demuestran que la inteligencia emocional tiene un impacto considerable en el desempeño laboral. Se reconocen debilidades significativas en elementos como el manejo del estrés, la resolución de conflictos y la empatía en el servicio al cliente. Estas deficiencias emocionales impactan de manera directa en la calidad del trabajo, el ambiente de trabajo y la interacción con los usuarios.

Además, se observaron percepciones desfavorables acerca del trabajo en equipo y la retroalimentación obtenida de los superiores, lo que podría afectar la motivación, la comunicación interna y la dedicación a la organización. La falta de reconocimiento emocional y profesional tienden a provocar desinterés y escasa percepción del bienestar laboral. A pesar de estos factores, sobresalen algunos indicadores positivos, tales como el esfuerzo en resolver problemas y una percepción positiva sobre algunos procesos operativos. Sin embargo, estas virtudes no consiguen equilibrar las deficiencias emocionales que son predominantes en la mayoría de los colaboradores.

4.5. Comprobación de la hipótesis

Para realizar la comprobación de la hipótesis, se consideraron dos variables fundamentales en la investigación. Por una parte, se ha tomado en cuenta la inteligencia emocional como variable independiente y el desempeño laboral como variable dependiente. De esta manera hemos llegado al planteamiento de la hipótesis de la siguiente manera.

H₁.-La inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro, Inversión y Crédito Duchicela

H₀.- La inteligencia emocional no influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro, Inversión y Crédito Duchicela.

Para la comprobación de la hipótesis se utilizó la pregunta relacionada con el reconocimiento de logros personales y la actitud positiva frente a los desafíos laborales, la cual está vinculada directamente con la variable independiente (inteligencia emocional). Por otro lado, se consideró la pregunta que cuestiona si el buen desempeño influye en la permanencia y desarrollo dentro de la cooperativa, relacionada con la variable dependiente (desempeño laboral).

La elección de estas preguntas se basa en la importancia para demostrar el grado en que una persona posee autoconciencia emocional, mantiene una actitud proactiva y si se siente valorado y aceptado por sus compañeros dentro de la cooperativa. Esto permite analizar el estudio de como la inteligencia emocional puede influir directamente en el desempeño y las posibilidades de crecimiento dentro de la Cooperativa de Ahorro, Inversión y Crédito Duchicela.

Para determinar esta relación, se utilizó la prueba estadística de Chi-Cuadrado a través del programa SPSS, con un grado de significancia de 0,05. Basándonos en este análisis, logramos obtener la información requerida para confirmar la hipótesis propuesta en este estudio.

Tabla 16. Resumen de procesamiento de los casos

| Resumen del procesamiento de los casos | | | | | | |
|--|---------|------------|----------|------------|-------|------------|
| | Casos | | | | | |
| | Válidos | | Perdidos | | Total | |
| | N | Porcentaje | N | Porcentaje | N | Porcentaje |
| 11. ¿Considera que su buen desempeño en la cooperativa influye en su permanencia laboral y en las oportunidades del desarrollo personal dentro de la misma? * 3. ¿En qué medida usted reconoce sus logros personales y se esfuerza por mantener una actitud positiva ante los desafíos laborales cotidianos? | 15 | 100,0% | 0 | 0,0% | 15 | 100,0% |

Fuente: Resultados SPSS

Elaborado por: López 2025

El resumen del procesamiento de los casos nos muestra que se recolectaron un total de 15 casos válidos, lo que señala que todos los encuestados respondieron ambas preguntas sin omitir información alguna. No se registró casos perdidos en las variables analizadas, por lo que se llevó a cabo el análisis todos los datos recabados.

Tabla 17. Tabla cruzada

c

Tabla de contingencia 11. ¿Considera que su buen desempeño en la cooperativa influye en su permanencia laboral y en las oportunidades del desarrollo personal dentro de la misma? * 3. ¿En qué medida usted reconoce sus logros personales y se esfuerza por mantener una actitud positiva ante los desafíos laborales cotidianos?

Recuento

| | | 3. ¿En qué medida usted reconoce sus logros personales y se esfuerza por mantener una actitud positiva ante los desafíos laborales cotidianos? | | | | Total |
|---|---------------------------------|--|------|-------------------|-------|-------|
| | | Muy poco | Poco | Ni poco, ni mucho | Mucho | |
| 11. ¿Considera que su buen desempeño en la cooperativa influye en su permanencia laboral y en las oportunidades del desarrollo personal dentro de la misma? | Muy de acuerdo | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | De acuerdo | 1 | 5 | 0 | 0 | 6 |
| | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 0 | 2 | 3 | 0 | 5 |
| | En desacuerdo | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 |
| Total | | 2 | 7 | 3 | 3 | 15 |

Fuente: Resultados SPSS

Elaborado por: López 2025

La tabla cruzada nos permite analizar la relación entre como los colaboradores perciben el efecto de su desempeño en la permanencia y desarrollo dentro de la cooperativa y si mantienen una postura positiva frente a los desafíos laborales cotidianos. Esta tabla nos facilita identificar patrones de respuesta que evidencian su conexión emocional con su entorno laboral y como dicha percepción puede impactar en su estabilidad y desarrollo dentro de la cooperativa.

Tabla 18. Pruebas de Chi-Cuadrado

| Pruebas de chi-cuadrado | | | |
|------------------------------|---------------------|----|-----------------------------|
| | Valor | gl | Sig. asintótica (bilateral) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 28,393 ^a | 9 | ,001 |
| Razón de verosimilitudes | 25,906 | 9 | ,002 |
| Asociación lineal por lineal | 11,553 | 1 | ,001 |
| N de casos válidos | 15 | | |

a. 16 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,13.

Fuente: Resultados SPSS

Elaborado por: López 2025

Se utilizó la prueba de Chi-Cuadrado para la comprobación de la hipótesis la cual mostró un p-valor del (0,001), y es menor que el nivel de significancia (0,05) lo que demuestra una relación estadísticamente relevante entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores. En consecuencia, se acepta la hipótesis alternativa H_1 , que argumenta que la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro, Inversión y Crédito Duchicela y se descarta la hipótesis nula H_0 , que proponía lo contrario.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones:

En síntesis, la situación laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro, Inversión y Crédito Duchicela muestra una estrecha relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral. Habilidades emocionales tales como el manejo del estrés, la autoconciencia y la actitud frente a los retos influyen directamente en la calidad de trabajo, la permanencia y la dedicación de los colaboradores.

El análisis efectuado mostró que la mayoría de los colaboradores tienen falencias en el desarrollo de la inteligencia emocional, particularmente en aspectos como el manejo del estrés, la empatía en la interacción con los clientes y la solución de conflictos. Además, se detectó que el rendimiento en el trabajo se ve impactado por la ausencia de reconocimiento, la limitada retroalimentación positiva y la escasa percepción de relaciones interpersonales positivas.

La fundamentación teórica facilitó entender que la inteligencia emocional es un elemento crucial para el desarrollo de habilidades laborales eficientes. En base a el análisis de la bibliografía, se demostró que competencias como la autoconciencia, el autocontrol y la motivación interna influyen directamente en la productividad, el compromiso y la estabilidad laboral de las personas dentro de una organización.

Basándose en los resultados logrados, se determinó la necesidad de elaborar estrategias que potencien las habilidades emocionales de los colaboradores. Estas estrategias deben centrarse en potenciar la comunicación interpersonal, impulsar el control emocional autónomo y promover un ambiente de trabajo positivo que favorezca un rendimiento laboral eficaz.

5.2. Recomendaciones:

Se recomienda poner en marcha un programa completo de capacitación en inteligencia emocional que impulse el rendimiento laboral en todos los niveles de la cooperativa. Este plan debe contemplar acciones prácticas, monitoreo constante y áreas de autoevaluación para fortalecer una cultura de inteligencia emocional en la institución.

Además, se recomienda poner en marcha un programa completo de capacitación en inteligencia emocional que impulse el rendimiento laboral en todos los niveles de la cooperativa. Este plan debe contemplar acciones prácticas, monitoreo constante y áreas de autoevaluación para fortalecer una cultura de inteligencia emocional en el seno de la institución.

Otra recomendación es que futuras investigaciones o formación organizacional se basen en sólidos marcos teóricos vinculados con la inteligencia emocional y el rendimiento en el trabajo. Esto asegurará que las medidas tomadas estén sustentadas por métodos científicos y aporten a una mejora auténtica y duradera.

Y por último se recomienda que se implemente las estrategias sugeridas en el capítulo siguiente de manera gradual, dando prioridad a aquellas que favorezcan el desarrollo de habilidades emocionales fundamentales como la empatía, la autorregulación y la solución asertiva de conflictos. Estas medidas favorecerán directamente el mejoramiento del rendimiento laboral de los empleados.

CAPÍTULO VI. PROPUESTA

6.1. Introducción:

Con los resultados obtenidos en la investigación, se ha destacado la importancia de fortalecer la inteligencia emocional como un elemento crucial para mejorar el desempeño laboral que permitirá cumplir con los objetivos establecidos en el plan de acción anual, y a la vez ser una institución pionera en la prestación de servicios y convertirse en el eje de desarrollo social, de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro, Inversión y Crédito Duchicela.

Por lo que, se formula estrategias orientadas a mejorar las habilidades blandas y competencias cognitivas, con el objetivo de promover un ambiente laboral saludable, eficaz y cooperativo. La propuesta esta diseñada para incidir de manera positiva en la eficiencia operativa.

6.2. Estrategias propuestas

Estrategia 1.

- ✚ Talleres integrales de inteligencia emocional aplicados en el entorno laboral.

Objetivo: Mejorar las habilidades emocionales de los colaboradores para potenciar su autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y destrezas sociales, mejorando de esta manera el rendimiento en el trabajo y el ambiente laboral.

Acciones:

- ✚ Realizar un taller mensual acerca de la inteligencia emocional con los colaboradores
- ✚ Programar dos conferencias de motivación con un psicólogo especialista
- ✚ Realizar evaluaciones previo y posterior a los programas
- ✚ Elaborar un reporte con responsabilidades tanto individuales como colectivas

Encargado: Departamento de talento humano con apoyo de un psicólogo.

Presupuesto: \$ 460,00

Tiempo de ejecución: 3 meses

Dimensiones: autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales.

Estrategia 2.

- ✚ Pausas emocionales dinámicas "Refresh laboral"

Objetivo: Promover la autorregulación emocional y la reducción del estrés a través de pausas activas que fomenten la relajación y el bienestar durante el horario de trabajo.

Acciones:

- ✚ Aplicar descansos cotidianos de 10 minutos con actividades de respiración, estiramiento y relajación.
- ✚ Transmitir audios o vídeos de mindfulness o música relajante
- ✚ Capacitar a un colaborador de área como el facilitador de las pausas activas.
- ✚ Crear lugares tranquilos en la cooperativa para un breve descanso.

Encargado: Departamento de Recursos Humanos

Presupuesto: \$345,00

Tiempo de ejecución: Permanente (desde el mes segundo)

Dimensión: Autorregulación.

Estrategia 3.

- ✚ Sesiones de formación con un coaching para potenciar la interacción y trabajo en equipo.

Objetivo: Potenciar las capacidades sociales y la comunicación en equipo entre los colaboradores, fortaleciendo la cooperación y el ambiente de trabajo mediante coaching especializado.

Acciones:

- ✚ Llevar a cabo sesiones quincenales con un mentor experto en comunicación y relaciones laborales.
- ✚ Fomentar la implementación de proyectos en conjunto durante las sesiones.
- ✚ Crear acuerdos conjuntos enfocados en la mejora del ambiente de trabajo.

Encargado: Coaching capacitado en trabajo en equipo

Presupuesto: \$555,00

Tiempo de ejecución: 3 meses




Dimensión: competencia social.

Estrategia 4.

Espacios de empatía y escucha activa

Objetivo: Promover la empatía y la comunicación eficaz entre los equipos a través de espacios seguros para intercambiar pensamientos, dificultades y sugerencias, fomentando la unión y cooperación.

Acciones:

-  Organizar reuniones mensuales entre los compañeros para intercambiar emociones, problemas y sugerencias en un entorno de confianza.
-  Registrar acuerdos de fortalecimiento emocional entre los grupos.
-  Analizar el efecto de una buena integración y cooperación.

Encargado: jefe de talento humano con facilitador externo.

Presupuesto: \$360,00

Tiempo de ejecución: 4 meses




Dimensión: empatía.

Estrategia 5.

Liderazgo emocional con el gerente

Objetivo: Fomentar en el gerente capacidades de inteligencia emocional para dirigir con empatía y autocontrol, generando un clima de confianza y comunicación clara que influya de manera positiva en el rendimiento del equipo.

Acciones:

-  Formar al director en inteligencia emocional para que tenga la habilidad de manejar sus propias emociones y orientar al equipo en esa área.
-  El gerente organiza encuentros mensuales abiertos con todos los colaboradores para intercambiar vivencias, oír preocupaciones y exponer vulnerabilidades emocionales, promoviendo un clima de confianza.
-  Crear un ambiente de conversación en el que el gerente proporcione retroalimentación emocional y fomente la comunicación con ellos.

Encargado: Gerente General

Presupuesto: \$420,00 (capacitación y apoyo logístico).

Tiempo de ejecución: 6 meses.

Dimensión: autorregulación, empatía y motivación

6.3. Presupuesto Total

Tabla 19. Presupuesto Total

| ESTRATEGIA | USD |
|---|-------------------|
| 1. Talleres integrales de inteligencia emocional | \$460,00 |
| 2. Pausas emocionales dinámica (Refresh laboral) | \$345,00 |
| 3. Sesiones de formación con un coaching | \$555,00 |
| 4. Espacios de empatía y escucha activa | \$360,00 |
| 5. Liderazgo emocional con el gerente | \$420,00 |
| TOTAL, DEL PRESUPUESTO | \$2.140,00 |

Fuente: Propia

Elaborado por: López 2025

6.4. Cronograma de la propuesta

Tabla 20. Cronograma de la propuesta

| ESTRATEGIA | 1ER MES | 2DO MES | 3ER MES | 4TO MES | 5TO MES | 6TO MES | TIEMPO DE EJECUCIÓN |
|----------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------------------|
| Talleres Emocionales | X | X | X | | | | 3 meses |
| Pausa “Refresh” | | X | X | X | X | X | Permanente |
| Coaching en equipo | X | X | X | | | | 3 meses |
| Espacios de empatía | X | X | X | X | | | 4 meses |
| Liderazgo Gerencial | X | X | X | X | X | X | 6 meses |

Fuente: Propia

Elaborado por: López 2025

6.5. Resultados de la propuesta:

La implementación de estas estrategias aportará de manera notable al fortalecimiento del ambiente laboral y al incremento del desempeño tanto individual como grupal en la cooperativa. se espera una mejora en el manejo emocional de los colaboradores, evidenciado una mayor estabilidad, empatía y habilidad para manejar el estrés laboral de forma favorable. además, se impulsará la comunicación asertiva, la colaboración entre áreas y el sentido de pertinencia institucional. por lo tanto, se anticipa una reducción de conflictos internos, un aumento en la eficacia en el cumplimiento de tareas y un aumento en la dedicación hacia las metas de la organización. en términos generales, estas medidas facilitarán el fortalecimiento de una cultura empresarial más humana, participativa y enfocada en el crecimiento integral del talento humano.

BIBLIOGRAFÍA

- Anguita, C. (2022). La técnica como encuesta de investigación.
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Arias, F. (2017). El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. Caracas : Editorial Episteme: (6ª Edición).
- Arévalo, G. (2022). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de una empresa outsourcing - 2021* . Obtenido de Universidad César Vallejo: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79264/G%c3%a1lvez_AMJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bautsta, R., Cienfuegos, R., & David, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 109-121
- Bello, E. (2021). La inteligencia emocional de Daniel Goleman: qué es y cómo desarrollarla . [Daniel Goleman's emotional intelligence: what it is and how to develop it]
- Borman, W., & Motowidlo, S. (1993). Expanding the Criterion Domain to Include Elements of Contextual Performance. *Personnel Selection in Organizations*. https://scholarcommons.usf.edu/psy_facpub/1111
- CASAS, J., Repullo, J. R. y Donado, J. (2023). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. *Atención Primaria*, 31(8), 527-538.
- Carmona-Fuente, P. y Rosas-Reyes, R. (2017). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. *Revista LIDER* 19(31), 107-118 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7302242>
- Condori, N. (2017). Inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesionales de enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca – 2017. [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruano Unión]
- COAC DUCHICELA. (n.d.). Fin.ec. Retrieved July 10, 2025, from <https://coacduchicela.fin.ec/>
- Cruz, I. y Vargas, A. (2017). Inteligencia emocional y desempeño laboral en docentes del gimnasio Nueva América. [Tesis de Licenciatura, Universidad Los Libertadores]

<https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/1240/cruzivonne2017.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

De la Cruz, & Reyes. (2023). *La inteligencia emocional y el desempeño laboral en Pymes del sector calzado. Trujillo, 2023*. Obtenido de Universidad César Vallejo: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/145864/De%20La%20Cruz_UCA-Reyes_VYJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

García, P. (2019). Inteligencia emocional y su impacto en el desempeño laboral. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, 2-11. <https://n9.cl/98pvn>

Gallego, D., Alonso, C. Cruz, A. & Lizama, L. (2020). La inteligencia emocional: Implicaciones en la educación y el mundo del trabajo. Colombia: El Búho. pp. 30-39, 280-331.

Goleman, D. (1996). *Inteligencia Emocional*. Barcelona: Kairós

Gómez, E. (18 de octubre de 2013). ¿Qué es la motivación y qué podemos hacer para aumentarla todos los días? [What is motivation and what can we do to increase it every day?]. *Elconfidencial.com*.

González, J. (2017). *Metodología de la investigación científica*. Editorial Académica.

G. J. Huamán Guzmán. *Desempeño laboral y eficacia organizacional en la Dirección Regional de la Producción (PRODUCE)*, Moquegua, 2016: 2018

Jácome, S. (2016). *ELABORACIÓN Y APLICACIÓN DE LA GUÍA TRABAJANDO EN EQUIPO CON MI HIJO, PARA DESARROLLAR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS ALUMNOS DEL CUARTO AÑO BÁSICO PARALELO B DEL CENTRO DE EDUCACIÓN BÁSICA SIMÓN BOLÍVAR DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA [Tesis Posgrado]*. Universidad Nacional de Chimborazo.

Montero, & Vera. (2020). *Inteligencia emocional y el desempeño de los trabajadores de la empresa Promart, Nuevo Chimbote, 2020* . Obtenido de Universidad César Vallejo: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/103082/Montero_NCT-Vera_PV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Omondi, C. (2015). Measuring organization performance. From Balanced Scorecard to Balanced Esg Framework. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, 3(11), 715-725.
- Ríos, T. (2015). “Inteligencia Emocional y su relación con el Desempeño Laboral”. Pascana. Pág. 4.
- Robbin, S., Stephen, P. y Coulter, M. (2013). *Administración. Un empresario competitivo*. México: Pearson Educación.
- Schaufeli, W., Bakker, A., & Salanova, M. (2007). Does a positive gain spiral of resources, efficacy beliefs and engagement exist?. *Computers in human behavior*, 23(1), 825-841.
- Susye Eki, I M. (2022). *Inteligência emocional: Controle das emoções no processo de aprendizagem*. Viseu. [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=65ReEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT111&dq=Susye+Eki,I+M.+\(2022\).+Inteligencia+emocional.aprendizagem](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=65ReEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT111&dq=Susye+Eki,I+M.+(2022).+Inteligencia+emocional.aprendizagem).
- Tamayo y Tamayo, M. (2021). *El Proceso de la Investigación Científica*. 4R edición. México: Editorial Limusa.
- Zamora. (2022). *Inteligencia emocional en el desempeño laboral de docentes del nivel primario de instituciones educativas públicas, Andahuaylas, 2022*. Obtenido de Universidad César Vallejo: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/102708/Zamora_YL-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

ANEXOS

1. Cuestionario de encuesta



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

El presente cuestionario ha sido elaborado con fines académicos, el objetivo es determinar cómo influye la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro, Inversión y Crédito Duchicela. Los datos serán administrados de forma discreta y responsable.

Agradezco su colaboración.

CUESTIONARIO

1. ¿Se siente satisfecho con la forma en que se comunica con sus compañeros y disfruta participar en actividades sociales dentro de la Cooperativa?
 - a. Muy satisfecho
 - b. Satisfecho
 - c. Ni satisfecho, ni no insatisfecho
 - d. Insatisfecho
 - e. Muy insatisfecho
2. ¿Considera usted que maneja correctamente los conflictos laborales y se adapta con facilidad a los cambios del entorno laboral?
 - a. Nunca
 - b. Rara vez
 - c. A veces
 - d. Frecuentemente
 - e. Siempre

3. ¿En qué medida usted reconoce sus logros personales y se esfuerza por mantener una actitud positiva ante los desafíos laborales cotidianos?
 - a. Muy poco
 - b. Poco
 - c. Ni poco, ni mucho
 - d. Mucho
 - e. En gran media
4. ¿Con qué frecuencia toma la iniciativa para resolver problemas y propone soluciones antes de que surjan inconvenientes en la cooperativa?
 - a. Nunca
 - b. Rara vez
 - c. A veces
 - d. Frecuentemente
 - e. Siempre
5. ¿Qué tan capaz se siente usted de emplear su inteligencia emocional para comprender las emociones de los clientes al momento de atenderlos?
 - a. Muy capaz
 - b. Capaz
 - c. Ni capaz ni incapaz
 - d. Incapaz
 - e. Nada capaz
6. ¿Piensa usted que el nivel de estrés que experimenta en su trabajo es manejable?
 - a. Nunca
 - b. Rara vez
 - c. A veces
 - d. Frecuentemente
 - e. Siempre
7. ¿Cumple con las metas establecidas y participa activamente en el logro de los objetivos grupales de la cooperativa?
 - a. Si
 - b. No

8. ¿Considera que el tiempo que se toma para procesar transacciones es eficiente y se ajusta a los estándares fijados por la cooperativa?
- Si
 - No
9. ¿Cree usted que el nivel de automatización de procesos en su área mejora su desempeño laboral?
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Muy en desacuerdo
10. ¿Usted considera que trabaja de manera colaborativa en los proyectos y mantiene una relación favorable con sus compañeros de trabajo?
- Si
 - No
11. ¿Considera que su buen desempeño en la cooperativa influye en su permanencia laboral y en las oportunidades del desarrollo personal dentro de la misma?
- Muy de acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Muy en desacuerdo
12. ¿Recibe retroalimentación positiva por parte de sus superiores con respecto a su desempeño en la cooperativa?
- Si
 - No

2. Matriz de consistencia

| Formulación del problema | Objetivo General | Hipótesis General |
|---|--|---|
| ¿Cómo la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro, Inversión y Crédito Duchicela? | Determinar cómo la inteligencia emocional influye en el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro, Inversión y Crédito Duchicela. | La inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro, Inversión y Crédito Duchicela |
| Problemas derivados | Objetivos Específicos | |
| <ul style="list-style-type: none"> • ¿Para qué diagnosticar la situación actual de la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la cooperativa de ahorro, inversión y crédito Duchicela? • ¿Cómo fundamentar teóricamente la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la cooperativa de ahorro, inversión y crédito Duchicela? • ¿Con qué finalidad proponer estrategias de inteligencia emocional que permitan mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro, Inversión y Crédito Duchicela? | <ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar la situación laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro, Inversión y Crédito Duchicela con respecto a la inteligencia emocional y el desempeño laboral. • Fundamentar teóricamente la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro, Inversión y Crédito Duchicela. • Proponer estrategias de inteligencia emocional que permitan mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro, Inversión y Crédito Duchicela | |

Fuente: Información propia.

Elaborado Por: López 2025

3. Matriz de operacionalización de variables

| VARIABLE INDEPENDIENTE: Inteligencia Emocional | | | |
|--|----------------------------|---|--|
| Conceptualización | Categorías | Indicadores | Técnicas e instrumentos |
| Es la capacidad del ser humano de relacionarse con las personas, pero teniendo en cuenta sus emociones, las puede reconocer y manejar. Estas emociones pueden ser autoconciencia, motivación, control de impulsos y carácter (Palomino, 2010). | Relaciones interpersonales | <ul style="list-style-type: none"> Nivel de satisfacción en la comunicación Índice de Participación en Actividades Sociales Tasa de resolución de conflictos | Técnica Encuesta. Instrumento Cuestionario de encuesta. |
| | Autoconciencia | <ul style="list-style-type: none"> Índice de Adaptabilidad al Cambio Índice de Reconocimiento de Logros Personales Nivel de proactividad en la resolución de problemas | |
| | Manejo de emociones | <ul style="list-style-type: none"> Nivel de empatía en la atención al cliente Nivel de estrés percibido Índice de satisfacción con el clima laboral | |

Fuente: Palomino, G. (2010)

Elaborado Por: López 2025

| VARIABLE DEPENDIENTE: Desempeño Laboral | | | |
|--|---------------------------------------|---|---|
| Conceptualización | Categorías | Indicadores | Técnicas e instrumentos |
| <p>En este sentido, Robbins et al. (2013) refieren que es un proceso para establecer que tan eficiente o eficaz ha sido una empresa (o un individuo o un proceso) en el alcance de sus tareas y objetivos laborales. En general, a nivel organizacional representa el nivel de efectividad con el que el empleado realiza sus actividades diarias. Para juzgar el rendimiento del personal es necesario utilizar una evaluación para medir el desempeño laboral.</p> | Eficiencia Operativa | <ul style="list-style-type: none"> • Tasa de automatización de procesos • Costo por transacción • Tiempo de procesamiento de transacciones | <p>Técnica</p> <p>Encuesta.</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario de encuesta.</p> |
| | Eficiencia en el alcance de objetivos | <ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de metas cumplidas • Nivel de satisfacción de los objetivos grupales • Índice de satisfacción al cliente | |
| | Desempeño individual y colectivo | <ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones de desempeño • Tasa de colaboración en proyectos • Índice de retención de los colaboradores | |

Fuente: Robbins et al. (2013)

Elaborado Por: López 2025