



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
Y ECÓNICAS**

**CARRERA DE ADMINSTRACIÓN DE EMPRESAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

---

**“INCIDENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL  
DESEMPEÑO LABORAL EN EL SECTOR FINANCIERO  
DEL CANTÓN LATACUNGA”**

---

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título  
de Licenciadas en Administración de Empresas.

**Autores:**

Travez Travez Angely Fernanda  
Vela Espin Magaly Gissela

**Tutor:**

PhD Ibett Mariela Jácome Lara

**Latacunga - Ecuador**

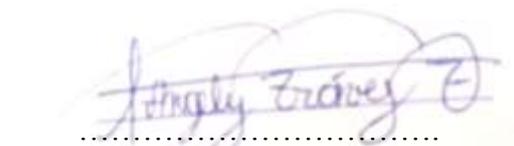
**Agosto 2023**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

“Nosotras, **Travez Travez Angely Fernanda** y **Vela Espin Magaly Gissela** declaramos ser los autores del presente proyecto de investigación: **“INCIDENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL SECTOR FINANCIERO DEL CANTON LATACUNGA”** siendo **PhD. Ibett Jácome** el tutor del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

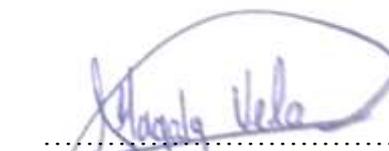
Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de nuestra exclusiva responsabilidad.

Latacunga, agosto 2023



.....  
Travez Travez Angely Fernanda

CC: 0550508451



.....  
Vela Espin Magaly Gissela

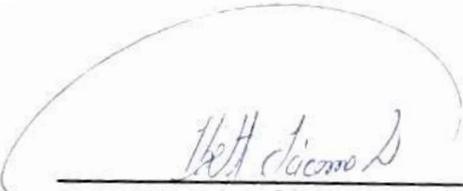
CC: 1754321048

## **AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título:

**“INCIDENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL SECTOR FINANCIERO DEL CANTÓN LATCUNGA”**, de Travez Travez Angely Fernanda y Vela Espin Magaly Gissela de la carrera de Administración de Empresas, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, agosto del 2023



**Dra. Ph.D. Jácome Lara Ibett Mariela**  
**C.I: 171495380-7**  
**PhD. Ibett Jácome**  
**Tutor**

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN**

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas; por cuanto, el o los postulantes: Travez Travez Angely Fernanda y Vela Espin Magaly Gissela con el título de Proyecto de Investigación: **“INCIDENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL SECTOR FINANCIERO DEL CANTON LATACUNGA”** han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación Final del Proyecto.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, 14 de agosto 2023

Para constancia firman:



**Lector 1 (Presidente)**  
ING. EREN MONTENEGRO  
CC: 0502209992

**Lector 2**  
ING. YADIRA BORJA  
CC: 0502786833

**Lector 3**  
ING. JIRMA VEINTIMILLA  
CC: 0502969587

## **AGRADECIMIENTO I**

*Agradezco a Dios y a la Virgen del Cisne por permitirme disfrutar de mis logros y demostrar mi esfuerzo y dedicación sin darme por vencida y permitirme lograr todo lo que me he propuesto. A mis padres y hermanos por ser mi pilar fundamental durante mi formación académica por apoyarme incondicionalmente en todas las circunstancias más difíciles de mi vida.*

*A la Universidad Técnica de Cotopaxi por abrirme sus puertas para formarme profesionalmente. A todos mis docentes tanto de la universidad, como de la escuela y del colegio quienes compartieron sus conocimientos conmigo en mi etapa académica*

*A mi tutor de tesis por guiarnos en el desarrollo de este proyecto. A mis amigos, compañeros y a cada una de las personas han estado junto a mí y en su momento me alentaron a culminar esta etapa.*

**Angely Travez T.**

## **AGRADECIMIENTO II**

*El presente proyecto de investigación, ha sido el resultado de meses de arduo trabajo, dedicación y pasión esto no hubiera sido posible sin el apoyo y colaboración de diversas personas.*

*En primer lugar, quiero expresar mi más sincero agradecimiento a mi tutora de investigación, PHD. Ibett Jácome, cuya guía experta y constante orientación han sido fundamentales para el desarrollo de este proyecto sin duda ha sido de gran ayuda en cada etapa del proceso. Asimismo, deseo extender mi reconocimiento a todos los profesores y académicos que compartieron su sabiduría y conocimiento durante mi formación académica.*

*Agradezco también a mis amigas, quienes me brindaron su apoyo, y han sido una parte fundamental de este proceso académico, a mi amiga de viaje que siempre a estado conmigo acompañándome para ir a la universidad gracias por ser esa gran compañía.*

*Finalmente, no puedo dejar de mencionar a mi familia, quienes siempre han estado ahí para ofrecerme su apoyo incondicional y comprensión, a mis abuelitos quienes me motivaron e impulsaron en cada momento de dificultad.*

**Magaly Vela E.**

## **DEDICATORIA I**

*Este trabajo de investigación que constituye el resultado de constancia, esfuerzo y sobre todo deseo de superación lo dedico con mucho cariño a mi padre Freddy y mi madre Fanny, por ser un soporte primordial desde el inicio de vida estudiantil, por ser las personas que me han guiado y aconsejado en cada etapa de mi vida y por ser las personas que me inspiraron y alentaron a seguir adelante en mi superación personal. A mis hermanos Yulisa y Sebastián por el apoyo que siempre me brindaron día a día en el transcurso de cada año de mi carrera universitaria y a mis abuelitos por ser una parte fundamental para conseguir todos mis logros universitarios.*

**Angely Travez T.**

## **DEDICATORIA II**

*Este proyecto de investigación le dedico con infinito amor y gratitud, a mis queridos padres ya que, con su inmenso sacrificio, me han brindado una excelente educación, así como también los valores que han forjado mi carácter, con su amor incondicional me han dado la fuerza y motivación para alcanzar cada meta que me he propuesto. A mi amado esposo, compañero de vida y cómplice en cada desafío, por tu paciencia y cariño inagotable me han sostenido en los momentos más difíciles y de cansancio gracias por ser mi fortaleza y mi inspiración constante en todo este proceso y sobre todo por el esfuerzo que has hecho para que cumpla con una de mis metas.*

*A ti, mi hermoso hijo, mi mayor tesoro, cada paso que he dado en este camino ha sido pensando en tu futuro y en ser un ejemplo digno para ti ya que eres mi razón de ser y todo lo que hago, lo hago con el anhelo de brindarte un mundo mejor, todo este logro ha sido gracias a ustedes ya que sin su apoyo todo esto no hubiera sido posible.*

**Magaly Vela E.**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**  
**CARRERA DE LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TITULO:** “Incidencia de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral en el sector financiero del cantón Latacunga”

**Autor/es:**

Travez Travez Angely Fernanda  
Vela Espin Magaly Gissela

**Tutor:**

PhD. Ibett Jácome Lara

**RESUMEN**

Hoy en día, debido a los fuertes cambios que sufrió el sector laboral después de una pandemia existieron cambios emocionales en los empleados de las instituciones como pasar de la alegría a la tristeza o de la ira al temor, para enfrentar estos tipos de cambios es necesario manejar la inteligencia emocional para que exista un mejor desempeño laboral. Las entidades financieras del cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi se encuentran afectadas por un deficiente desempeño laboral. Por este motivo, esta investigación buscó determinar la influencia entre la Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral a través de la implementación de instrumentos de medición que nos ayudó a recopilar información para establecer el impacto entre inteligencia emocional que tienen los empleados y cómo este influye en su desempeño laboral. Para esto, se desarrolló una investigación, bajo un enfoque cuantitativo utilizando la técnica de la encuesta según; la escala de la Inteligencia Emocional de los autores Wong y Law 2002 compuesta de 16 preguntas divididas en 4 dimensiones y el instrumento empleado para definir el Desempeño laboral que corresponde a los autores Mayer y Salovey (1997) compuesto de 6 preguntas divididas en 2 dimensiones, dando un total de 22 preguntas para los 199 empleados. Se usó el programa SPSS y Microsoft Excel 2019, para obtener análisis estadísticos de fiabilidad, y un modelo de regresión lineal múltiple. Con base a los datos concluimos que se halló significancia con las dimensiones de la inteligencia emocional que son la percepción intrapersonal con un nivel de significancia de 0,002, asimilación con un 0,001 y regulación con un 0,008, lo cual quiere decir que el desempeño laboral si depende de la inteligencia emocional.

**Palabras clave:** Inteligencia Emocional, Desempeño Laboral, Aptitud, Rendimiento.

# **TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI**

**FACULTY OF ADMINISTRATIVE AND ECONOMIC SCIENCES**

**TITLE:** "Incidence of Emotional Intelligence on Labor Performance in the financial sector of the Latacunga canton"

**Autor/es:** Travez Travez Angely Fernanda  
Vela Espin Magaly Gissela

## **ABSTRACT**

Today, due to the strong changes that the labor sector suffered after a global pandemic, there were emotional changes in the employees of the institutions, such as going from joy to sadness or from anger to fear, to face these types of changes is It is necessary to manage emotional intelligence so that there is a better job performance. Financial entities in the Latacunga canton, Cotopaxi province are affected by poor performance and absenteeism. For this reason, this research sought to determine the impact between Emotional Intelligence and Job Performance through the implementation of measurement instruments that helped us collect information to establish the impact between the emotional intelligence that employees have and how it influences their performance. work performance. For this, an investigation was developed, under a quantitative approach using the survey technique according to; the Emotional Intelligence scale of the authors Wong and Law 2002 composed of 16 questions divided into 4 dimensions and the instrument used to define Job Performance corresponding to the authors Mayer and Salovey (1997) composed of 6 questions divided into 2 dimensions, giving a total of 22 questions for the 199 employees. The SPSS and Microsoft Excel 2019 program were used to obtain statistical analyzes of reliability, normality, and confirmation. Based on the data, we conclude that significance was found with the dimensions of emotional intelligence, which are intrapersonal perception with a significance level of 0.002, assimilation with 0.001 and regulation with 0.008, which means that job performance does depend of emotional intelligence.

**KEYWORD:** Emotional Intelligence, Job Performance, Fitness, Performance

## Índice General

DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	ii
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN .....	iv
AGRADECIMIENTO I .....	v
AGRADECIMIENTO II.....	vi
DEDICATORIA I .....	vii
DEDICATORIA II.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT .....	x
Índice General .....	xi
Índice de Tablas.....	xiii
Índice de Figuras .....	xiv
Índice de Anexos.....	xiv
1. Información General .....	1
2. Planteamiento del Problema.....	2
2.1. Formulación del Problema.....	4
3. Justificación.....	4
4. Objetivos .....	6
4.1. Objetivo General.....	6
4.2. Objetivo Especifico.....	6
5. Actividad y Sistemas de las Tareas en Función a los Objetivos Planteados.....	6
6. Beneficiarios .....	7
7. Fundamentación Científica Técnica.....	8
7.1. Antecedentes .....	8
7.2. Fundamentación Teórica.....	13
7.1.2. Definición de la Inteligencia Emocional .....	13
7.2.2. Origen de la Inteligencia Emocional .....	14
7.3.2. Teorías de la Inteligencia Emocional .....	15
7.3. Tipos de Inteligencia Emocional .....	15
7.4. Áreas de la Inteligencia Emocional por Gardner.....	16
7.5. Características de la Inteligencia Emocional de Mayer y Salovey .....	17
7.6. Características del Aprendizaje Emocional .....	19
7.7. Modelos de Inteligencia Emocional.....	20
7.1.7. Modelos Mixtos.....	20

7.2.7. Modelo de Habilidades.....	21
7.3.7. Otros Modelos .....	23
7.8. Definiciones del Desempeño Laboral.....	24
7.1.8. Origen del Desempeño Laboral.....	25
7.2.8. Factores que Influyen en el Desempeño Laboral .....	26
7.9. Evaluación del desempeño laboral.....	28
7.1.9. Evaluación del desempeño por grados .....	29
d. De la evaluación de desempeño 90 grados.....	30
e. De la evaluación de desempeño 180 grados.....	30
7.2.9. Beneficios de la Evaluación del Desempeño Laboral .....	31
7.10. Importancia del Desempeño Laboral .....	31
7.11. Dimensiones del Desempeño Laboral .....	33
7.12. Cooperativas de Ahorro y Crédito .....	33
7.1.12. Segmentación de las entidades del sector financiero.....	34
8. Metodología .....	35
8.1. Hipótesis de Investigación .....	35
8.2. Enfoque de Investigación.....	35
8.3. Diseño de la Investigación .....	36
8.4. Alcance de Investigación .....	36
8.5. Tipo de Investigación.....	37
8.6. Técnica de Investigación.....	37
8.7. Instrumento de Recolección de Datos.....	37
8.8. Procesamiento de datos.....	39
9. Población y Muestra.....	40
9.1. Población.....	40
9.2. Obtención de la Muestra .....	40
9.1.2. Calculo de la muestra .....	43
9.3. Validación de Instrumentos .....	46
10. Resultados y Análisis de Información.....	47
10.1. Análisis de Variables Demográficas .....	47
10.1.1. Género .....	47
10.2.1. Edad .....	48
10.3.1. Instituciones financieras .....	49
10.4.1. Años de experiencia .....	50
10.5.1. Años de Trabajo en la Institución.....	51

10.6.1. Instrucción académica .....	52
10.2. Dimensiones del Instrumento .....	53
10.1.2. Variable de la Inteligencia Emocional (Agrupada) .....	53
10.2.2. Variable del desempeño laboral (Agrupada) .....	54
10.3. Viabilidad del estudio .....	55
10.4. Significancia de Constructos.....	56
10.5. Correlación de Pearson .....	57
10.6. Modelo de Regresión .....	57
11. Discusión de Resultados .....	58
12. Conclusiones .....	59
13. Recomendaciones.....	61
14. Referencias.....	62
15. Anexos.....	69

### **Índice de Tablas**

Tabla 1: .....	7
Tabla 2: .....	8
Tabla 3: .....	35
Tabla 4: .....	38
Tabla 5: .....	38
Tabla 6: .....	41
Tabla 7: .....	42
Tabla 8: .....	42
Tabla 9: .....	43
Tabla 10: .....	45
Tabla 11: .....	55
Tabla 12: .....	56
Tabla 13: .....	57
Tabla 14: .....	57

## Índice de Figuras

Figura 1:.....	48
Figura 2:.....	48
Figura 3:.....	49
Figura 4:.....	50
Figura 5:.....	51
Figura 6:.....	52
Figura 7:.....	53
Figura 8:.....	54

## Índice de Anexos

Anexo 1: <i>Cuestionario de Inteligencia Emocional</i> .....	69
Anexo 2: <i>Cuestionario de Desempeño Laboral</i> .....	70

## 1. Información General

**Título del Proyecto:**

Incidencia de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral en el sector financiero del cantón Latacunga

**Fecha de inicio:**

Octubre del 2022

**Fecha de finalización:**

Agosto del 2023

**Lugar de ejecución:**

Cantón Latacunga-Provincia Cotopaxi-zona 3

**Facultad que auspicia:**

Facultad de Ciencias Administrativas

**Carrera que auspicia:**

Licenciatura en Administración de Empresas

**Equipo de Trabajo:**

**Tutor de Investigación**

PhD. Ibett Jácome

C.I: 1714953807

**Estudiante 1**

Srta. Travez Travez Angely Fernanda

C.I: 0550508451

**Estudiante 2**

Srta. Vela Espin Magaly Gissela

C.I: 1754321048

**Área de Conocimiento:**

Ciencias Administrativas y Económicas

**Línea de investigación:**

Administración y Economía para el

Desarrollo Humano y Social

**Sub líneas de investigación de la Carrera:**

Estrategias Administrativas, productividad y emprendimiento.

## **2. Planteamiento del Problema**

Uno de los problemas que actualmente tienen las organizaciones en cuanto a su equipo de trabajo es la estabilidad en sus emociones, por ende es necesario conocer acerca de la inteligencia emocional. De este modo este constructo es importante en el sentido de que se ve reflejado en el desempeño laboral teniendo en cuenta que es un impacto significativo para el crecimiento profesional, estabilidad laboral, relaciones laborales positivas, así como para el éxito de la organización. Aragón (2019)

Dentro de este marco Udayer et al., (2020) manifiesta que la inteligencia emocional impacta en el desempeño cuando los empleados están bajo estrés, presión y problemas personales además Vivas y Gallegos (2008), afirma que, en el contexto empresarial la falta de la inteligencia emocional puede dar como resultado costos muy altos a causa de accidentes, baja productividad y conflictos interpersonales, además las personas que tienen baja inteligencia emocional no pueden lidiar de forma correcta con sus sentimientos que suelen tragárselos y acumularlos hasta el punto de explotar que trae sensaciones como tensión, estrés y ansiedad.

Así lo mencionó (López 2019) internamente en las organizaciones se ha evidenciado la ausencia de autocontrol, empatía y manejo de emociones entre otros factores que están entrelazados con la inteligencia emocional que juegan un papel en el buen desempeño laboral. Si bien es cierto los efectos de la inteligencia emocional no se establece al mayor rendimiento obtenido sino se extiende a la satisfacción del

equipo de trabajo y así se obtiene fortalecimiento del compromiso con la organización. Carmeli, (2003) así mismo menciona que las causas de manejar correctamente las emociones se basa por falta de motivación, comunicación inadecuada y sobre carga de trabajo.

Para (Devonish, 2016) en una organización que no se aplique la inteligencia emocional puede influir negativamente en la productividad laboral, puesto que las emociones afectan en la salud mental de los empleados, por lo que es necesario el desarrollo constante de la inteligencia emocional en todos los integrantes de la organización, así pues (Cajas & Tapia, 2018) afirmaron que las cooperativas de ahorro y crédito deben saber cómo manejar la inteligencia emocional de sus empleados para propiciar la mejora en el desempeño de las labores, sin embargo, no todas las cooperativas cuentan con un estudio del nivel de inteligencia emocional, lo que genera baja satisfacción, absentismo laboral.

En este sentido se comprende que las entidades financieras no cuenta con un instrumento para medir la inteligencia emocional de sus empleados, lo que le representa una tarea pendiente y un problema importante al momento de planificar estrategias a corto y mediano plazo en áreas de atención al cliente, debido a que incluyen al personal como eje fundamental del éxito.

## **2.1. Formulación del Problema**

De acuerdo con lo expuesto se establece la Formulación del problema mediante la interrogante **¿De qué manera la inteligencia emocional incide en el desempeño laboral en el sector financiero del cantón Latacunga?**

## **3. Justificación**

La inteligencia emocional es un concepto innovador, que permite desarrollar diferentes habilidades como: autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales, es decir que permite conocer y manejar los propios sentimientos, interpretar y enfrentar los sentimientos de los demás, sentir una satisfacción y ser eficaces en cada una de las actividades que desarrollen, favoreciendo a la productividad y el desempeño laboral. (Araujo y Leal, 2007).

Por lo que se refiere que el desempeño de una persona en su ámbito laboral depende no solo de los conocimientos que esta pueda tener en el área de trabajo, sino de distintos aspectos que se encuentran ligados a la inteligencia emocional. Estos aspectos son el manejo de las emociones, como nos preparamos ante la toma de decisiones, como nos relacionamos con las personas que nos rodean, si nos limitamos o no a desempeñar nuestro rol.

De este modo las organizaciones se hallan en la necesidad de mejorar y sobresaltar su desempeño laboral puesto que es un detector clave de como las personas rinden en su puesto de trabajo, es por ello que la presente investigación

pretende analizar la inteligencia emocional como un factor clave para el rendimiento laboral. Restrepo (2013) puntualiza que la inteligencia emocional es una de las variables que más impacta en el desempeño laboral puesto que esta se refiere a la habilidad que la persona tiene con respecto a la comprensión de sus propias emociones, y a la habilidad para entender y responder apropiadamente no solo a los estados de ánimo, temperamento y la motivación personal al igual que reconocer las emociones en las demás personas.

En este sentido las cooperativas de ahorro y crédito deben saber cómo manejar la inteligencia emocional de sus empleados para propiciar la mejora en el desempeño de las labores, sin embargo, no todas las cooperativas cuentan con un estudio del nivel de inteligencia emocional hacia sus empleados. Por lo tanto se constituye en la necesidad de fortalecer los niveles de inteligencia emocional existente en el personal de la organización es por ello que ayuda a enfrentar los simultáneos retos de estos nuevos tiempos permitiendo que el coeficiente intelectual tenga un crecimiento. (Vasquez & Angel, 2021)

El presente trabajo de investigación se llevará a cabo en instituciones del sector financiero Ecuatoriano, específicamente en las cooperativas de ahorro y crédito del cantón Latacunga, de acuerdo a los datos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2022) las cooperativas de ahorro y crédito han tenido un desempeño favorable. Eso se refleja en las cifras de crecimiento, entre 2012 y 2022. Por ejemplo, los activos han crecido en un 3,14%, pasando de USD 6.027 millones en 2012 a USD 24.955 millones a diciembre 2022.

Por lo tanto se propone desarrollar un estudio acerca de la inteligencia emocional dentro de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón Latacunga con el objetivo de proporcionar valiosa información a los gerentes con respecto a la inteligencia emocional y su impacto en el desempeño de los trabajadores.

#### **4. Objetivos**

##### **4.1. Objetivo General**

Determinar la incidencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los empleados del sector financiero del cantón Latacunga

##### **4.2. Objetivo Especifico**

- Indagar los referentes teóricos sobre la inteligencia emocional y el desempeño laboral.
- Medir el nivel de inteligencia emocional en los empleados en el sector financiero.
- Evaluar el desempeño laboral en los empleados en el sector financiero.

#### **5. Actividad y Sistemas de las Tareas en Función a los Objetivos Planteados**

**Tabla 1:**

*Actividades y sistemas de las tareas en función a los objetivos planteados.*

<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Actividad</b>	<b>Cronograma</b>	<b>Productos</b>
<b>Objetivo 1</b> Indagar los referentes teóricos sobre la inteligencia emocional y el desempeño laboral.	Recopilar información bibliográfica con bases científicas y teóricas basada en las dos variables a tratar en la investigación, para respaldar la información obtenida.	Abril-Agosto 2023	Metodología e información, datos estadísticos tomados de libros, artículos científicos referente al tema.
<b>Objetivo 2</b> Medir el nivel de inteligencia emocional en los empleados del sector financiero.	Levantamiento de encuestas y escalas de medición de las variables de estudio: Compromiso organizacional	Abril-Agosto 2023	Encuestas mediante formularios aplicadas a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita.
<b>Objetivo 3</b> Evaluar el desempeño laboral en los empleados del sector financiero.	Levantamiento de encuestas y escalas de medición de las variables de estudio: Satisfacción laboral.	Abril-Agosto 2023	Informe investigativo

*Nota.* La tabla corresponde a las actividades ejecutadas en los objetivos.

## **6. Beneficiarios**

Este proyecto de investigación tiene dos grupos de beneficiarios y están especificados de la siguiente manera: beneficiarios directos e indirectos.

**Tabla 2:***Beneficiarios del proyecto*

<b>Beneficiarios Directos</b>	<b>Beneficiarios Indirectos</b>
El presente estudio beneficiara principalmente a las cooperativas de ahorro y crédito del Cantón Latacunga	Los estudiantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi, cooperativas de otros cantones

*Nota.* la tabla corresponde a los beneficiarios del proyecto.

## **7. Fundamentación Científica Técnica**

### **7.1. Antecedentes**

El desarrollo del proyecto de investigación se encuentra sustentado por diferentes investigaciones científicas que brinda información acerca de las variables a estudiar y como estas se encuentran relacionadas.

#### ***Antecedente***

*“Determinar la Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en el área de operaciones de la empresa Plasticaucho Industrial S.A., correspondiente de la ciudad de Ambato”.* ( Román , 2018) ;”

Esta investigación cuenta con un análisis comparativo, descriptivo, de predicción y correlacional para así dar una respuesta a su objetivo principal que es relacionar los niveles de inteligencia emocional con el desempeño laboral, esta investigación se llevó a cabo en el área de matriceria de la empresa Plasticaucho, con una población total de 17 colaboradores. Los encuestados fueron evaluados por parte de las dimensiones que corresponde a las variables de estudio las cuales son:

autoconciencia, regulación de emociones, motivación, asesoría emocional, así también se desarrolló por las características sociodemográficas, que permitió reconocer las características principales de la población. Con respecto a la información brindada, se encontró que las dimensiones no se correlacionan entre si, lo cual indica que el nivel de inteligencia emocional no afecta en el desempeño, pero de igual forma se estableció una relación con respecto a sus características sociodemográficas de los encuestados dando como resultado niveles de correlación.

### ***Antecedente***

*“Impacto de la Inteligencia emocional en el desempeño laboral en el personal del periodo correspondiente al mes de diciembre 2021 -abril 2022 en SODETUR S.A.S”*  
(Falconí, 2022)

Esta investigación nace de la necesidad de analizar la inteligencia emocional dentro del desempeño laboral del personal seleccionado en “SODETUR S.A.S”, esto con el fin de identificar los factores que influyen en su desempeño y tener un mayor control en términos de mejoría en los procesos organizacionales, identificar los factores que afectan positiva o negativamente en el desempeño laboral, identificar el manejo de inteligencia emocional en los trabajadores y mejorar la toma de decisiones con proyecciones futuras. Se efectuará bajo un enfoque cuantitativo, la investigación es de tipo correlacional transversal, ya que se utilizará los datos a través de la observación directa de las variables, y no se manipulará de manera deliberada ninguna de ellas, para medir la Inteligencia Emocional se utilizará el inventario Bar-On Abreviado para Adulto en donde participaron 42 personas que se

efectuó que existe un nivel de inteligencia emocional del 57% de la población, que como resultado es el 13% de inteligencia emocional que se resulta excelente, mientras que 30% restante se distribuye en el personal con nivel de coeficiencia bajo., y con respecto al desempeño laboral el 72% de los encuestados posee un rendimiento en la tarea bueno y el 81% posee ciertos comportamientos buenos, mientras que el 19% cuenta con comportamientos contraproducentes en criterio regular y con ello se establece que el 72% posee un rendimiento bueno y el 28% un rendimiento regular.

### ***Antecedente***

*“La inteligencia emocional y su incidencia en el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa privada de ventas de electrodomésticos”*

(Palacios & Herrera, 2023)

Esta investigación busca determinar de manera descriptiva la incidencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa privada de venta de electrodomésticos, cual su problemática es el mal manejo de las emociones propias que generan niveles de estrés que no solo perjudican el desempeño del trabajador, sino incluso su salud y vida personal; de igual manera el manejo incorrecto de las emociones ajenas que generan problemas y conflictos tanto internos entre trabajadores, como externos con clientes o usuarios. El presente estudio tiene un diseño de investigación no experimental-transversal con alcance de la investigación de tipo descriptivo, a fin de analizar los trabajadores de la empresa privada de venta de electrodomésticos, se utilizó un instrumento que fue creado por

(Hernández, 2008) realizando una adaptación en el instrumento de inteligencia emocional, conformándolo con 4 dimensiones y 37 ítems, y el instrumento de desempeño laboral conformándolo con 4 dimensiones y 39 ítems se tomó una muestra de 12 personas. Dichos resultados en relación con la escala de medición para las variables y sus dimensiones, se tiene un “nivel bueno” en promedio general en ambas secciones de análisis.

### ***Antecedente***

“Impacto de la *Inteligencia emocional y rendimiento laboral, en los empleados de la empresa Hidrotecnología correspondiente a la ciudad de Ambato*” (Leal, 2022)

El desarrollo de esta investigación se establece en relacionar los constructos acerca de la Inteligencia Emocional y el Compromiso Laboral en pequeñas y medianas empresas de Ecuador. Además se establece que su metodología se encuentra, bajo un enfoque positivista y descriptivo, que cuenta con un nivel de correlación, este estudio se llevó a cabo a las 24 provincias de Ecuador, con una muestra significativa de 300 empleados con respecto a las empresas seleccionadas, así mismo se aplicaron escalas que permitió evaluar el comportamiento de las variables, para la validación de estas se utilizaron ciertas técnicas como la escala de TMMS-24 establecido por el autor Fernández-Berrocal et al. (2004), propuesta por Mayer y Salovey (1997), que menciona que se dividen en tres dimensiones para la inteligencia emocional dividida en 8 ítems que se basan en la regulación de emociones, mientras que la variable compromiso laboral se utilizó con la escala desarrollada por Utrecht Work Engagement Scale (UWES) de los autores Schaufeli

y Bakker (2003), compuesta por 17 ítems que se evalúa en tres componentes o dimensiones que son el vigor, dedicación y absorción, como conclusión se detalló que existe una relación directamente proporcional entre los constructos evaluados, mostrando que a mayor nivel de inteligencia emocional mayor es el grado de compromiso laboral.

### ***Antecedente***

*“Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral”*  
(Molina M. , 2020)

Establece que la inteligencia emocional se identifica como la capacidad de los individuos para analizar, mediante el uso de la sensibilidad y la conciencia, las emociones del resto de personas sin reaccionar de manera irracional o impulsiva , de tal manera que se promueva el crecimiento intelectual y emocional. Su propósito fue comprender la relación entre el desempeño y la inteligencia emocional a través de la metodología de revisión sistemática. Determinó que la inteligencia emocional establece un vínculo con la personalidad de los individuos basado en la relación emocional específicamente con los ámbitos motivacionales y afectivos, los cuales, sobrepasan a la capacidad mental general que se en las relaciones personales diarias. Por ende, inciden de manera directa en las habilidades y competencias de las personas Por tal motivo, la inteligencia emocional establece un vínculo con la personalidad de los individuos basado en la relación emocional específicamente con los ámbitos motivacionales y afectivos, los cuales, sobrepasan a la capacidad mental general que se centra únicamente en la inteligencia cognitiva. Por ende, inciden de

manera directa en las habilidades y competencias de las personas El antecedente mencionado permite entender que la inteligencia emocional posibilita a los individuos a tener relaciones emocionales ligados a la personalidad afectiva, así como la relación que existe entre el desempeño y la inteligencia emocional y determinar su influencia productiva.

## **7.2. Fundamentación Teórica**

### ***7.1.2. Definición de la Inteligencia Emocional***

La Inteligencia Emocional se basa en la capacidad de entender los sentimientos mismos y de los demás, también plantea que es “un sentimiento que afecta a los propios pensamientos, estados psicológicos, estados biológicos y voluntad de acción”. De este modo Londoño 2008 define como la capacidad de reconocer los propios sentimientos, los sentimientos de los demás y la motivación para conducir las relaciones con nosotros mismos y con nuestros prójimos adecuadamente

Mayer & Salovey (1997), definen: A la inteligencia emocional como la habilidad de controlar las emociones propias, lo que permite encontrar un punto de equilibrio para poder solucionar problemas así mismo detalla como la habilidad de percibir las emociones de manera precisa; la capacidad para comprenderlos de una manera óptima y la habilidad de regular las emociones, mientras que (Bar-On, 2014) lo define como un estudio de competencias, herramientas y comportamientos emocionales y sociales, que brindan la forma de entender, comprender y controlar nuestras propias emociones.

### ***7.2.2. Origen de la Inteligencia Emocional***

El origen de la inteligencia emocional comienza desde la definición de Galton en (1870) que realizó un estudio sistémico que se basó en las “diferencias individuales” que es la capacidad mental de las personas, también se implementó el estudio del desarrollo de correlación de métodos así pues en el año (1890) Catell implemento ciertas pruebas mentales con el único objetivo de convertir la psicología en una ciencia aplicada, en (1905) desarrolló un instrumento para evaluar la inteligencia de los niños y en (1916), dicho instrumento fue modificado por Terman en el que aparece por primera vez el cociente intelectual.

De este modo el origen de la inteligencia emocional continúa desarrollándose por Thorndike (1920) quien propuso la inteligencia social a partir de la ley del efecto, que actualmente es reconocida como la Inteligencia Emocional definido como “la destreza para enseñar y dirigir a hombres y mujeres, así también a los muchachos y muchachas, permitiendo actuar sabiamente en las relaciones humanas”.

Cabe resaltar que el término de inteligencia emocional apareció en el año (1990) que fue implementado por Salovey y Mayer a partir del estudio de las inteligencias intrapersonal e interpersonal de Gardner, que nació de responder a la interrogante: ¿Cómo pueden las personas pueden adaptarse mejor que otras en las situaciones de la vida diaria?

### ***7.3.2. Teorías de la Inteligencia Emocional***

Goleman (1999) manifiesta: La teoría de la inteligencia emocional se encuentra definida en cinco aptitudes básicas, divididas en personales y sociales, entendiéndose por aptitud una característica de la personalidad o conjunto de hábitos que con ello permite plasmar un desempeño superior y más efectivo. Estas cinco aptitudes se establecen como : Auto-conocimiento, Autorregulación, Motivación, Empatía, Habilidades Sociales. Divididas las tres primeras en aptitudes personales y las dos últimas en aptitudes sociales. Entendiéndose por aptitudes personales aquellas que determinan el dominio de uno mismo y por aptitudes sociales las que determinan el manejo de las relaciones con otras personas y con la sociedad en general.

Gil'Adí (2000) conceptualiza a la inteligencia emocional: Abarcando en primer lugar, el enfoque en el mismo individuo y la adquisición de independencia (interpersonal–intrapersonal), y en segundo lugar, en el enfoque del individuo en la interacción social que brinda con ello el correcto manejo de conflictos a fin de que toda la persona pueda llenar la necesidad de validación e interdependencia.

### **7.3. Tipos de Inteligencia Emocional**

La inteligencia emocional no es una sola esta abarca diferentes tipos y características que definen el coeficiente intelectual de un aspecto de la persona como lo son:

- Inteligencia intrapersonal

Habilidad que tiene una persona para conocerse a sí misma conociendo a profundidad sus sentimientos, sus aspiraciones en la vida, sus fortalezas y sus debilidades.

- Inteligencia interpersonal

Capacidad para comunicarse apropiadamente con otros y entenderlas emocionalmente lo cual permite que una persona con esta inteligencia pueda actuar de la manera más efectiva dependiendo del contexto emocional de la otra personal. (Developmen, 2002)

#### **7.4. Áreas de la Inteligencia Emocional por Gardner**

La inteligencia emocional forma parte de las inteligencias múltiples como la fortaleza para el desempeño en el campo laboral por lo que se determina las siguientes:

- Inteligencia lógico-matemática

Es aquella que nos estimula el razonar, por medio de la causa-efecto, para crear una hipótesis a prueba experimental para resolver problemas lógicos y matemáticos.

- Inteligencia lingüística

Es la capacidad de utilizar palabras eficientes relacionada con la asertividad para escuchar persuadir, interpretar y discutir los conceptos verbales de modo apropiado.

- Inteligencia musical

Son quienes han desarrollado una sensibilidad auditiva para apreciar, percibir y ejecutar melodías, ritmos y armonías musicales.

- Inteligencia espacial

Es la capacidad que tiene el individuo para ubicarse sin ninguna dificultad y distinguir el espacio, las figuras, formas y sus relaciones.

- Inteligencia intrapersonal

Es la capacidad que tiene cada persona para reconocer sus propios sentimientos, tienen un autoconocimiento, autorreflexión y autocomprensión para cumplir metas y sentirse felices de sí mismo.

- Inteligencia interpersonal o social

Es la capacidad que tienen las personas para escuchar, percibir, comprender y responder mediante el temperamento, estado de ánimo, motivación hacia las demás personas de modo empático.

- Inteligencia corporal-kinestésica

Tiene la capacidad de controlar y coordinar los movimientos corporales de modo que expresen sus sentimientos.

- Inteligencia naturista

Tiene la habilidad de mirar, identificar y clasificar las especies de la naturaleza esto en la flora y fauna por medio de la observación del medio habiente y la naturaleza. (Gardner, 1993)

#### **7.5. Características de la Inteligencia Emocional de Mayer y Salovey**

- Percepción emocional

Se basa en poder identificar las emociones de otros individuos que están sintiendo, acerca del autoconocimiento y la destreza de comprender las emociones propias que se relacionan.

- Facilitación emocional del pensamiento

Es la habilidad que se aprovecha de las emociones que se percibe ya sean uno mismo o las de los demás que sirve para apoyar a otros procesos como solucionar problemas.

- Comprensión emocional

Es la habilidad de entender cómo las emociones se relacionan entre sí, y cómo estas emociones impactan en tus acciones y las acciones de otras personas.

- Regulación emocional

Regula las emociones en uno mismo y en otros, regula tus propias emociones significa mitigar o distanciarte de una emoción para enfocarte en una situación particular. Es por ello que, esta característica permite regular las emociones de los individuos que le rodean para poder cumplir sus metas. ( Working with Emocional Intelligence, 1998)

- Reconocer las emociones propias.
- Diferenciar las emociones que se perciben.
- Comprender los sentimientos de uno mismo y de los demás.
- Gestionar las emociones.
- Estabilizar las emociones.

- Reflexionar acerca de las ideas y de los sentimientos que establecen en un momento dado.
- Comprender la manera de pensar y actuar de sí misma.
- Prestar atención y escuchar a los demás para comprender lo que desean expresar.
- Expresar apropiadamente aquello que se desea decir.
- Empatizar con otros.

#### **7.6. Características del Aprendizaje Emocional**

- a. Prestan atención a sus emociones: sirve para analizar emociones al igual de escucharlas, y no solo que se limitan a sentirlas.
- b. Conocen sus sentimientos y no los reprimen: son las personas que no finquen lo que sienten solo lo muestran y ya.
- c. Analizan sus proyectos y sueños: se basa en que saben lo que quiere y hacen lo posible para cumplirlo
- d. Tienen un balance constante en sus acciones: conocen que la vida cuentan con un lado bueno o malo, por lo que dirigen su atención a las cosas que pueden dar una solución, o que sirva de utilidad para los mismos.
- e. No toman nada personal: reflexionan acerca de lo sucedido y buscan cual sería la mejor opción.
- f. Son autocríticos con sus acciones: se establecen que ellos son los únicos que pueden intervenir en sus emociones y no las emociones en ellos.

- g. Se fijan en las emociones de otras personas: se basa en ser empáticos es decir ponerse en los zapatos de los demás..
- h. Se motivan a sí mismos constantemente: se basa que ellos buscan diferentes actividades para sentirse motivado y con ello desarrollar las actividades de forma más eficiente. (Fernández-Berrocal, 2002)

## **7.7. Modelos de Inteligencia Emocional**

Los modelos de inteligencia emocional se centran exclusivamente en el contexto emocional de la información y el estudio de las capacidades relacionadas con dicho procesamiento, se ha realizado una revisión de los principales modelos clasificándolos en modelos mixtos, modelos de habilidades y otros modelos que complementan a ambos.

### **7.1.7. Modelos Mixtos**

Estos modelos incluyen rasgos de personalidad como el control del impulso, la motivación, la tolerancia a la frustración, el manejo del estrés, la ansiedad, la asertividad, la confianza y/o la persistencia.

- Modelo de Goleman

El modelo tiene su aplicación en diferentes ámbitos como el organizacional y el laboral establece la existencia de un cociente emocional que no se opone al cociente intelectual clásico sino que ambos se complementan y se manifiestan en las interrelaciones que se producen estas son la conciencia de uno mismo, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales. (Goleman, 1995)

- Modelo de Bar-On

Este modelo se basa en la expresión de la inteligencia emocional y social haciendo referencia acerca de las competencias sociales que se deben poseer para desenvolverse en la vida, este constituyó la base de sus posteriores formulaciones sobre la inteligencia emocional ya que está compuesto por diversos aspectos como:

Componente intrapersonal se basa en la comprensión emocional de sí mismo la asertividad, autoconcepto, autorrealización e independencia.

Componente interpersonal toma en cuenta para su estudio la empatía, las relaciones interpersonales y la responsabilidad social.

Componentes de adaptabilidad comprende la solución de problemas, la prueba de la realidad y la flexibilidad.

Componentes del manejo del estrés se basa en la toleración al estrés y el control de los impulsos.

Finalmente el componente del estado de ánimo en general comprende la felicidad y el optimismo. (Bar-On, 1997)

### ***7.2.7. Modelo de Habilidades***

Son los que fundamentan el constructo de inteligencia emocional en habilidades para el procesamiento de la información emocional estos no incluyen componentes de factores de personalidad.

- Modelo de Solovey y Mayer

Este modelo se basa en una serie de habilidades que son internas del ser humano que se potencian, en base a la práctica y a la mejora continua ya que estos autores postulan una serie de habilidades como son las cognitivas o destrezas para percibir, evaluar, expresar, manejar y autorregular las emociones de un modo inteligente y adaptado al logro del bienestar, a partir de las normas sociales y los valores éticos, estas incluyen:

- Percepción emocional se establece en la habilidad que permite identificar las emociones de sí mismo y en los demás a través de sus expresiones faciales así como de otras expresiones corporales.
- Facilitación emocional del pensamiento presenta la capacidad para relacionar las emociones con otras sensaciones como el sabor y olor o, usar la emoción para facilitar el razonamiento facilita el razonamiento inductivo y la creatividad.
- Compresión emocional se trata de que es una habilidad para la resolución de problemas y estos mismos identificar qué emociones son semejantes.
- Dirección emocional se basa en las implicaciones que tienen los actos sociales en las emociones y regulación de las emociones en uno mismo y en los demás.
- Regulación reflexiva de la emociones para promover el crecimiento personal comprende la habilidad para estar abierto a los sentimientos ya sean positivos o negativos. (Salovey, 1990)
- Modelo de Extremera y Fernández

Este modelo evalúa tres variables las cuales se centran exclusivamente en el contexto emocional de la información y el estudio de las capacidades relacionadas con dicho procesamiento la percepción siendo esta la capacidad de sentir y expresar sentimientos adecuadamente, la comprensión de los estados emocionales y la regulación de los estados emocionales correctamente. (Fernández-Berrocal, 2002)

### **7.3.7. Otros Modelos**

Estos modelos incluyen componentes de personalidad, habilidades cognitivas y otros factores de aportaciones de personas, que en algunos casos son fruto de constructos creados con la finalidad de enfatizar acerca del constructo de inteligencia emocional.

- Modelo de Cooper y Sawaf

Se le ha denominado como el modelo de los cuatro soportes básicos, por su composición se desarrolla principalmente en el ámbito organizacional de la empresa.

- Alfabetización emocional constituida por la honradez emocional, la energía, el conocimiento, la intuición la responsabilidad y la conexión estos permiten la eficacia y el aplomo personal.
- Este componente es referido a la credibilidad, la flexibilidad de los individuos incluyendo de habilidades que sirven para escuchar, asumir conflictos y obtener excelentes resultados en situaciones difíciles.
- Permite influir en problemas y presiones. (Cooper, 1997)

- Modelo de Bocardo y Fontenia

Se basa en la distinción entre la inteligencia emocional e inteligencia interpersonal en las siguientes áreas:

- Autoconocimiento emocional se basa en el reconocimiento de los sentimientos.
- Control emocional es la habilidad para relacionar sentimientos y adaptarlos a cualquier situación.
- Automotivación dirige las emociones para conseguir un objetivo y mantener la mente creativa para encontrar soluciones.
- Permite el reconocimiento de las emociones ajenas y en el autoconocimiento emocional.
- Habilidad para las relaciones interpersonales se encarga de producir sentimientos en los demás. (Enebral Fernández, 2003)

## **7.8. Definiciones del Desempeño Laboral**

Palaci (2005) plantea: El desempeño laboral se refiere al valor que se espera que un individuo aporte a la organización a través de las conductas que lleva a cabo durante un período de tiempo. Estas conductas, realizadas por uno o varios individuos en diferentes momentos temporales, contribuirán a la eficiencia de la organización.

Robbins (2004) determina: Como uno de los principios fundamentales de la psicología del desempeño, es la fijación de metas, la cual activa el comportamiento

y mejora el desempeño, porque ayuda a la persona a enfocar sus esfuerzos sobre metas difíciles, que cuando las metas son fáciles.

Chiavenato (2004) conceptualiza: El desempeño es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados”

#### ***7.1.8. Origen del Desempeño Laboral***

A mediados del siglo XIX época de la Revolución Industrial los empresarios no contaban con herramientas para medir la productividad de sus trabajadores y por ende no contaban con elementos que les permitiesen evaluar su desempeño, hasta que el empresario Robert Owen, utilizo un sistema que se basa en asignar un libro a sus supervisores, lo cual anotaban diariamente comentarios El desempeño de los empleados se evaluaba utilizando secciones clasificadas por colores, los cuales indicaban los diferentes niveles de rendimiento.

Después, en 1842, el Gobierno de Estados Unidos promulgó una ley a nivel nacional que establecía la obligación para las empresas de realizar evaluaciones anuales de sus trabajadores. Como resultado, a principios del siglo XX, las técnicas de evaluación se volvieron más sofisticadas, ya que las empresas comenzaron a medir las competencias y habilidades para comparar el desempeño de los empleados

El empleador comprometido genera una rentabilidad de productividad muy eficiente a la organización ya que está comprometido a cumplir las metas u

objetivos establecidos de la empresa para el crecimiento de la organización y personal para el beneficio de uno y otro.

#### ***7.2.8. Factores que Influyen en el Desempeño Laboral***

La experiencia laboral es uno de los factores que afectan en nuestro rendimiento ya que en ocasiones está ligado a problemas personales por los que atraviesa en determinados momentos de nuestra vida dando como resultado la productividad, excelencia, eficiencia o eficacia tomando en cuenta los siguientes:

- **La Motivación**

Es un factor clave que influye en el desempeño laboral, considerando que la motivación no se limita únicamente a la organización. Reconocemos que también existe una motivación intrínseca que depende de cada individuo. Sin embargo, es cierto que cuando no se percibe que el trabajo tiene valor y propósito, puede resultar más difícil ejecutarlo.

- **Clima Laboral**

El clima organizacional es otro factor determinante en nuestro rendimiento ya que teniendo un buen clima laboral que nos de tranquilidad y donde podamos expresarnos libremente y sentirnos bien. Cuando no se respira un buen clima organizacional, el rendimiento baja considerablemente.

- **La Comunicación**

Si no existe una buena comunicación o si esta solo existe en una dirección, es muy probable que el rendimiento de los trabajadores disminuya, si la comunicación es

abierta fluye en todas las direcciones, los trabajadores experimentan una mayor satisfacción y su rendimiento aumenta.

- Los Horarios

Los horarios también son un factor determinante esto ha llevado a muchas organizaciones a mantener mayor flexibilidad y reducciones de jornada. Cada vez más empresas están adoptando la práctica de trabajar desde casa, lo que reduce la necesidad de tener una presencialidad en la oficina como algo fundamental.

- Factores Ambientales

Factores ambientales o higiénicos ayudan en la prevención de riesgos laborales ya que el clima (frío o calor excesivos afectan negativamente), el ruido, la iluminación, la calidad del aire, la ergonomía y cualquier factor que afecte la salud física o mental del trabajador se considera fundamental para su rendimiento.

- Desarrollo profesional

Desarrollo profesional y promoción de los empleados; las plantillas rígidas son otro factor que sin duda afecta al rendimiento del trabajador se debe incentivar y motivar para el aumento en su rendimiento.

- Herramientas Necesarias

No disponer de las herramientas necesarias para realizar las tareas es otro motivo que provoca la falta de rendimiento para ejecutar las tareas de nuestro trabajo.

## 7.9. Evaluación del desempeño laboral

La evaluación de desempeño es un sistema que permite medir cómo se desarrolla el trabajo de una persona en un periodo específico, su resultado facilita la puesta en práctica dentro de las acciones que se pueden tomar en cuenta se encuentran la retribución, el aumento salarial, el cambio de posición, el cambio de rol dentro del equipo, las medidas de corrección y los planes de formación.

- Para el trabajador

Los resultados obtenidos en estas evaluaciones te permiten desarrollar un plan de acciones y programas de formación para gestionar el talento de manera efectiva.

Existen varios beneficios de la evaluación del desempeño para el trabajador:

- a. Incrementan su motivación.
- b. Fortalece su confianza al conocer los aspectos de comportamiento y desempeño más valorados por la empresa.
- c. Mejora la comunicación con superiores, subordinados y compañeros.
- d. Identifica errores en el diseño del puesto y en la interacción con otros profesionales.
- e. Promueve la autocrítica y la autoevaluación.

- Para la empresa

Incorporar las evaluaciones de desempeño en tu organización también tiene el beneficio de mejorar la imagen de tu empresa, ya que promueve la atracción de talento. Las ventajas de las evaluaciones de desempeño para la empresa son cuantiosas:

- a. Limitan la subjetividad.
- b. Mejoran la productividad y eficacia de los equipos.

- c. Ayudan a planificar y organizar mejor el trabajo.
- d. Detectan competencias y habilidades quizás desapercibidas.
- e. Dan apoyo en el diseño y ejecución de la estrategia de retención de talento.
- f. Facilitan la toma de decisiones relacionadas con promociones remuneraciones y otros aspectos.
- g. Permiten establecer planes de carrera profesional.

#### ***7.1.9. Evaluación del desempeño por grados***

- a. Evaluación de arriba hacia abajo

Este enfoque asigna la responsabilidad del proceso al supervisor directo, aunque también se permite la participación de los gerentes o ejecutivos de la unidad de negocios.

- b. Revisión por pares

En este caso, la evaluación de desempeño se lleva a cabo por parte de los compañeros de trabajo. El beneficio de este tipo de revisión radica en que los compañeros del mismo nivel del empleado pueden tener una comprensión más profunda del trabajo, sus desafíos y cómo se realiza en el día a día, en comparación con la administración de nivel superior.

- c. Autoevaluación

Permitir que los empleados evalúen su propio desempeño también puede ser un método de revisión beneficioso. Como gerente sabrás qué es lo que los

empleados sienten que pueden mejorar y facilita que estos acepten críticas constructivas.

d. De la evaluación de desempeño 90 grados

La inclusión de la autoevaluación como método de revisión también puede resultar beneficiosa. Al permitir que los empleados evalúen su propio desempeño, como gerente podrás tener conocimiento de las áreas en las que consideran que pueden mejorar, lo cual facilita que acepten críticas constructivas.

e. De la evaluación de desempeño 180 grados

En este método, el supervisor realiza una evaluación del subordinado, mientras que, a su vez, el subordinado es evaluado por sus compañeros de trabajo. Esta retroalimentación fomenta la comunicación entre los distintos departamentos y contribuye a mejorar el rendimiento general.

f. De la evaluación de desempeño 270 grados

La evaluación es llevada a cabo por tres evaluadores distintos: el responsable directo, los compañeros y los subordinados. La posibilidad de evaluar al responsable permite identificar posibles fallos en el liderazgo o en la definición de los objetivos.

g. De la evaluación de desempeño 360 grados

El propósito de este proceso es generar programas de desarrollo integrales mediante la recopilación de información desde varias perspectivas, entre ellas la del

superior, compañeros de trabajo, subordinados o colaboradores, y clientes. De esta manera, se logra realizar una evaluación.

### **7.2.9. Beneficios de la Evaluación del Desempeño Laboral**

Entre los beneficios que aporta a una empresa realizar una evaluación del desempeño laboral se encuentran:

- La mejora de la productividad

Al revisar los resultados, se pueden identificar fallos y corregirlos, lo que contribuye a mejorar la productividad.

- La creación de políticas de compensación

Al permitir la participación de los trabajadores en las evaluaciones, la empresa puede establecer políticas de compensación basadas en el mérito, lo que a su vez le permite cumplir con los requisitos de una empresa saludable. Además, esta práctica contribuye a mejorar la motivación de los empleados y su nivel de participación.

- La posibilidad de abordar desafíos externos

Los métodos de evaluación del desempeño laboral pueden tener en cuenta desafíos externos a los trabajadores, dado que estos pueden enfrentar dificultades como la conciliación de la vida familiar y laboral, por ejemplo.

### **7.10. Importancia del Desempeño Laboral**

Yapes (2019) menciona: La importancia del desempeño en el trabajo se enfoca en un área de competitividad que cobra cada vez más importancia en lo que

se refiere a afirmar su posición en el mercado, alcanzar las metas propuestas y asegurar y potenciar la competitividad que sustenta a la empresa.

WorkMeter (2012) manifiesta: La importancia del desempeño se radica en que los empleados comprendan sus funciones o tareas específicas, los procedimientos a seguir, las políticas a observar y las metas a alcanzar una buena manera de mejorar su desempeño en el trabajo para ello, se deben utilizar diversas técnicas, como otorgarles más autoridad, aumentar sus responsabilidades, premiar por sus logros y proporcionando un ambiente de trabajo positivo. Los departamentos de Recursos Humanos quieren que los empleados sean productivos y realicen sus tareas de manera eficiente y coordinada. Este proceso conlleva evaluar tanto al responsable para determinar si está desempeñando adecuadamente sus funciones y liderando el equipo de manera efectiva, así como a los trabajadores que están bajo su supervisión.

No hay una fórmula exacta. Es necesario seleccionar el enfoque más adecuado para cada empresa, teniendo en cuenta aspectos como el tamaño del equipo de trabajo, la industria en la que se encuentra y otros factores relevantes. Sin embargo, todas las empresas comparten la oportunidad de obtener una visión general sobre el nivel de cumplimiento y alineación de los empleados con los objetivos y valores de la organización.

### **7.11. Dimensiones del Desempeño Laboral**

Las dimensiones del desempeño laboral se basa en el estudio de Motowidlo y Van Scotter (1994), en el que se divide en dos dimensiones como es el desempeño de tareas y el desempeño contextual.

**Desempeño de tareas:** Según Ramírez y Nazar, (2019) el desempeño de tareas hace referencia: A la eficiencia con que el empleado da cumplimiento de las distintas tareas en un área específica, relacionada con su puesto de trabajo y de las habilidades que esta requiere, son actividades de carácter técnico y que son esenciales para promover un funcionamiento organizacional más eficiente con estándares de desempeño que permitan conocer si el titular del puesto, se encuentra desempeñando de manera competente. (Gabini, 2018)

**Desempeño contextual.** Palenzuela (2019) determina: El desempeño contextual, agrupa comportamientos que contribuyen a la creación de un clima laboral favorable fomentando el logro de las metas establecidas a través de una ciudadanía institucional de apoyo social y psicológico, mientras que ( Salgado y Cabal, 2011) menciona que el desempeño contextual se enfoca en evaluar la contribución, colaboración y compromiso del empleado hacia sus compañeros. (Gabini, 2018)

### **7.12. Cooperativas de Ahorro y Crédito**

Las cooperativas de ahorro y crédito cumplen un papel crucial en el crecimiento económico al satisfacer las necesidades financieras de sus socios y

terceros mediante la realización de actividades propias de las entidades de crédito. Es importante destacar que estas cooperativas han adquirido una mayor relevancia en el sector financiero nacional de Ecuador, en virtud de su intermediación financiera y su compromiso con sus socios. En los últimos 5 años, los activos de las cooperativas de ahorro y crédito han experimentado un crecimiento del 73%, lo que contribuye al desarrollo económico del país. Además, estas cooperativas representan una participación de mercado del 11,29% del PIB. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2017)

#### ***7.1.12. Segmentación de las entidades del sector financiero***

Según el artículo 447 del Código Orgánico Monetario y Financiero señala que las cooperativas del sector financiero se situarán en los segmentos que la Junta determine mediante la “Norma de segmentación para las entidades financiera”. Mediante Resolución N°. 038-2015-F se establece la ubicación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en cinco segmentos:

**Tabla 3:***Segmentación de Entidades Financieras*

Segmento	Activos
1	Mayor de 80'000.000.00
2	Mayor a 20'000.000.00 hasta 80'000.000.00
3	Mayor a 5'000.000.00 hasta 20'000.000.00
4	Mayor a 1'000.000.00 hasta 5'000.000.00
5	Mayor 1'000.000.00

Nota: Tomado de la Superintendencia de compañías popular y solidaria

## 8. Metodología

### 8.1. Hipótesis de Investigación

**H<sub>0</sub>:** La Inteligencia Emocional no tiene una correlación positiva con el desempeño laboral.

**H<sub>1</sub>:** La Inteligencia Emocional tiene una correlación positiva con el desempeño laboral.

### 8.2. Enfoque de Investigación

La presente investigación tuvo como finalidad, conocer la incidencia que existe entre la inteligencia emocional en el desempeño laboral en el sector

financiero del cantón Latacunga misma que se basó en un enfoque cuantitativo teniendo en cuenta que se utilizó “la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”. (Hernández et al., 2010)

### **8.3. Diseño de la Investigación**

Se empleó una investigación No Experimental (sin manipulación de variables) de corte transversal, ya que, recopilamos datos en un solo momento del tiempo. La investigación no experimental cuantitativa, se define como la indagación que hace sin manipular deliberadamente las variables además hablamos de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su incidencia sobre otras variables. (Hernández et al., 2010)

Adicional se aplicó el corte transversal, debido a la recolecta de los datos en un tiempo único coincidiendo con Tamayo y Tamayo (2010) el cual expresa que el propósito de una investigación transversal es describir condiciones para analizar su incidencia e interrelación en un momento específico.

### **8.4. Alcance de Investigación**

El alcance de la investigación descriptivo/ correlacional, nos permitió vincular dos variables: inteligencia emocional y desempeño laboral además de proporcionarnos información fundamental, nos ayudó a detallar características, rastros importantes que integran a las cooperativas de ahorro y crédito. Mejía

(2017). Por su parte, Hernández (2010) nos menciona que “los estudios correlacionales, al evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, miden cada una de ellas (presumiblemente relacionadas) y, posteriormente cuantifican y analizan el vínculo. De tal forma, las correlaciones sostienen las hipótesis sometidas a verificación”

### **8.5. Tipo de Investigación**

Este estudio es de carácter bibliográfico debido a que, para abordar el problema, se recopila estudios científicos actualizados, en fuentes secundarias como en libros, revistas científicas, documentos web y otros debidamente citados y referenciados.

### **8.6. Técnica de Investigación**

Para este proyecto, se utilizó la encuesta como técnica de indagación, instrumento por el cual mediante la formulación de preguntas concretas y recolección de datos nos proveerán de información necesaria y principal.

### **8.7. Instrumento de Recolección de Datos**

El instrumento empleado para definir la Inteligencia Emocional es la versión al castellano del WLEIS-S, de los autores Extremera & Sánchez (2019), de la escala de Inteligencia Emocional Wong y Law (WLEIS), creada en 2002 en versión china y el instrumento empleado para definir el Desempeño Laboral corresponde a Motowidlo y Van Scotter (1994).

**Tabla 4:***Ficha Técnica para el cálculo de la inteligencia emocional*

<b>Ficha técnica del instrumento que calcula la inteligencia emocional</b>	
Instrumento	Inteligencia Emocional
Nombre de la técnica	Encuesta
Autor	Extremera & Sánchez
Año	2019
Tipo de instrumento	Cuestionario

Este instrumento contiene 16 preguntas, que se dividen cuatro dimensiones, equiparables o simétricas planteadas por Mayer y Salovey en 1997 que son percepción intrapersonal o evaluación de las propias emociones, percepción interpersonal, asimilación y regulación de las emociones. Los participantes responden a cada una de estas preguntas por una escala tipo Likert de siete puntos.

**Tabla 5:***Ficha Técnica para el cálculo del desempeño laboral*

<b>Ficha técnica del instrumento que calcula el desempeño laboral</b>	
Instrumento	Desempeño laboral
Nombre de la técnica	Encuesta
Autor	Motowidlo y Van Scotter
Año	1994
Tipo de instrumento	Cuestionario

Este instrumento contiene 6 preguntas, que se dividen en dos dimensiones, equiparables o simétricas planteadas por Motowidlo y Van Scotter en 1994 que son desempeño de tareas y desempeño contextual. Los ítems de este cuestionario están revisados según los estudios de Fu y Deshpande (2014), Masa'deh et al. (2016). Los participantes responden a cada una de estas preguntas por una escala tipo Likert de cinco puntos.

### **8.8. Procesamiento de datos**

. El software que vamos a utilizar para el procesamiento de la data es el Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) que es un gestor de datos que permite procesar información de forma dinámica y expresarlos de forma personalizada, eficaz y sencilla así lo mencionó. (Mayorga et al., 2021), sin duda este programa es de gran utilidad para la investigación porque nos ayuda a obtener un análisis estadístico como la moda, la media y el promedio. Así mismo se utilizó una fórmula general para estimar la viabilidad de un instrumento llamado coeficiente, Alfa de Cronbach el cual permite evaluar la magnitud en que los ítems de un instrumento están correlacionados. (Aiken, 2003).

De la misma forma se implementó un modelo de regresión lineal múltiple para determinar la incidencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los empleados del sector financiero del cantón Latacunga, que se ha obtenido una significancia con respecto a la variable independiente que esta se encuentra dividida por dimensiones que son: percepción intrapersonal con ,002; asimilación <,001 y regulación emocional con ,008.

## **9. Población y Muestra**

### **9.1. Población**

La población de nuestro estudio se basa en lo dicho por Hernández (2014) que manifiesta que es el universo a estudiar con variables estadísticas, así mismo que manifiesta que es una población estadística, comparte características en común. En este sentido se trata de una población finita porque podemos estudiar y contar con una gran facilidad a los empleados de las instituciones financieras.

### **9.2. Obtención de la Muestra**

Para el desarrollo de la investigación se obtuvo muestras in situ en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del cantón Latacunga. Se tomó una muestra no probabilística debido a que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación Sampieri (2017). En este sentido la población está dividida por 4 segmentos como se observa a continuación.

**Población Total = 410**

**Tabla 6:***Cooperativas de segmento 1*

<b>Segmento 1</b>	
<b>Nombre de la Institución</b>	<b>N° de Empleados</b>
COAC Virgen del Cisne	42
COAC OSCUS Ltda.	19
COAC Ambato Ltda.	17
COAC Daquilema Ltda.	13
COAC JEP Ltda.	15
COAC Tulcán Ltda.	8
COAC San Francisco Ltda.	12
COAC El Sagrario Ltda.	12
COAC Mushuc Runa Ltda.	19
COAC Indígena SAC Ltda.	10
COAC Kullki Wasi Ltda	19
COAC Cacpeco	60
COAC Chibuleo Ltda.	13
TOTAL	259

**Tabla 7:***Cooperativas de segmento 2*

<b>Segmento 2</b>	
<b>Nombre de la Institución</b>	<b>N° de Empleados</b>
COAC Sumak Kawsay Ltda.	12
COAC Andina Ltda.	18
COAC Vis Andes	8
COAC Maquita Cushun Ltda.	4
COAC Acción Tungurahua Ltda.	8
COAC Credi Ya Ltda.	6
COAC Sisa	8
COAC Sierra Centro Ltda.	17
COAC COOP Centro Ltda.	6
TOTAL	87

**Tabla 8:***Cooperativas de segmento 3*

<b>Segmento 3</b>	
<b>Nombre de la Institución</b>	<b>N° de Empleados</b>
COAC 9 de octubre Ltda.	5
COAC Iliniza Ltda.	8
COAC Uniblock y servicios Ltda.	12
COAC CoorCotopaxi Ltda.	5
COAC Sumak Sammy Ltda.	3
COAC Fiincredit Ltda.	4
TOTAL	37

**Tabla 9:***Cooperativas de segmento 4*

<b>Segmento 4</b>	
<b>Nombre de la Institución</b>	<b>N° de Empleados</b>
COAC Señor del Árbol	5
COAC Santa Rosa de Patutan Ltda.	7
COAC La Merced Ltda.	4
COAC 15 de Mayo Ltda.	5
COAC Valles del Lirio Aicep	6
TOTAL	27

**9.1.2. Cálculo de la muestra**

El muestreo utilizado para la presente investigación es un muestreo no probabilístico, debido a que no contamos con la aceptación de todas las entidades financieras para el desarrollo de las encuestas por lo tanto seleccionamos en función a su accesibilidad.

De esta manera la muestra se obtuvo a través de la fórmula estadística para población finita

**Formula:**

$$n = \frac{N * Z^2 pq}{e^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

**En donde:**

**N**= Tamaño de la población =410

**Z**= Nivel de confianza=95%=1,96

**e**= Índice de error=5%=0,05

**p**= probabilidad de éxito =0,5

**q**= probabilidad de fracaso=0.5

**n**= ?

**Sustituyendo la fórmula:**

$$n = \frac{410 * 1,96^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2(410 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n= 199$$

El total de la muestra fue de 199 empleados encuestados de las siguientes entidades financieras.

**Tabla 10:***Número de empleados de las entidades financieras*

<b>Entidades Financieras</b>	
<b>Nombre de la Institución</b>	<b>N° de Empleados</b>
COAC Virgen del Cisne	42
COAC OSCUS Ltda.	19
COAC Ambato Ltda.	17
COAC Mushuc Runa Ltda.	19
COAC Kullki Wasi Ltda.	19
COAC Sumak Kawsay Ltda.	12
COAC Maquita Cushun Ltda.	4
COAC Credi Ya Ltda.	6
COAC Sierra Centro Ltda.	17
COAC COOP Centro Ltda.	6
COAC Uniblock y servicios Ltda.	16
COAC Sumak Sammy Ltda.	3
COAC Financredit Ltda	4
COAC Señor del Arbol	5
COAC La Merced Ltda.	4
COAC Valles del Lirio Aicep	6
<b>TOTAL</b>	<b>199</b>

### 9.3. Validación de Instrumentos

Como primer paso para la obtención de datos para el estudio, se ha realizado una prueba piloto de la encuesta, a 10 empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón Latacunga, para determinar la fiabilidad del instrumento, procesando los datos con la ayuda de la herramienta Excel.

Por lo tanto se calcula el coeficiente Alfa de Cronbach, como parte del modelo de consistencia interna, basado en la varianza de los ítems (Nina-Cuchillo et al., 2021). El objetivo de aplicar este análisis, es evaluar la fiabilidad de la prueba (encuesta piloto) cuantificando cada ítem, y ofreciendo un valor estadístico óptimo con las consideraciones citadas por Oviedo & Campo (2005) se menciona que “El valor mínimo del coeficiente alfa de Cronbach es 0,70 pero si se encuentra debajo de ese valor la consistencia interna de la escala utilizada es baja” (p.18).

**Se utiliza la siguiente ecuación**

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_1}{V_t} \right]$$

Representan:

$\alpha =$  Alfa de Cronbach

$k =$  Número de ítems

$V_1 =$  Varianza de cada ítem

$V_t =$  Varianza del total

Alfa de Cronbach del cuestionario de la Inteligencia Emocional

$$\alpha = \frac{16}{16-1} \left[ 1 - \frac{58,71}{245,09} \right]$$

$$\alpha = 0,79$$

Alfa de Cronbach del cuestionario del Desempeño Laboral

$$\alpha = \frac{6}{6-1} \left[ 1 - \frac{12,75}{42,01} \right]$$

$$\alpha = 0,83$$

Con el valor de 0,79 y 0,83 del alfa de Cronbach se da por válida la herramienta y se ha aplicado la encuesta definitiva por todos los empleados directos de las entidades financieras.

## **10. Resultados y Análisis de Información**

### **10.1. Análisis de Variables Demográficas**

.Se analizaron variables demográficas en este caso se consideró el género, edad, instrucción académica, nombre de la entidad financiera la que pertenece, años de experiencia y de trabajo en dicha institución cuyos resultados se muestran a continuación.

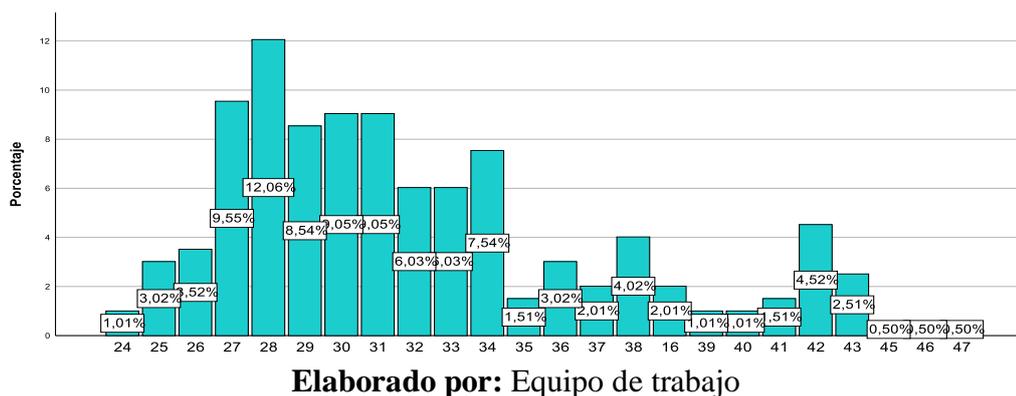
#### **10.1.1. Género**

Como se puede observar en la siguiente figura los empleados que trabajan en las instituciones financieras son de género masculino con un 50,75% y femenino con un 49,25% en lo que se representa que no se encuentra inclinado en un solo género para para trabajar en las entidades financieras.

**Figura 1:***Género de los empleados***Elaborado por:** Equipo de trabajo**10.2.1. Edad**

En lo que se refiere a la edad de los empleados el mayor porcentaje que es 12,06% representa a la edad de 28 años, el porcentaje medio es de 7,54% que corresponde a la edad de 34 años y el porcentaje bajo es de 0,50% que corresponde a la edad de 45, 46,47 años.

**Figura 2:***Edad de los empleados*

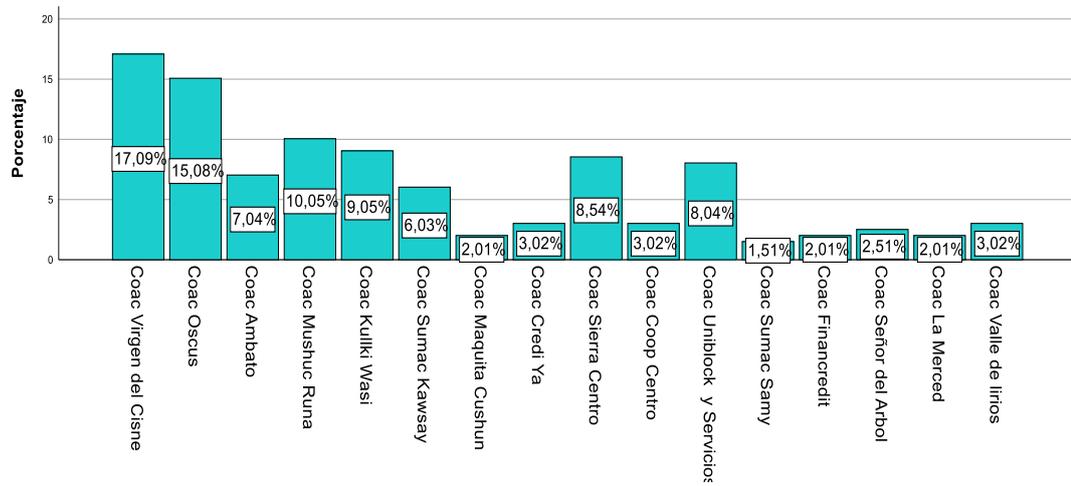


### 10.3.1. Instituciones financieras

Con respecto a las instituciones financieras que se desarrollaron las encuestas el porcentaje mayor corresponde a la COAC Virgen del Cisne con un 17,09%, mientras que la COAC Sierra Centro corresponde a un porcentaje medio de 8,54% y la COAC Sumac Samy con un porcentaje bajo de 1,50, con estos datos se refiere que las cooperativas que cuenta con un mayor porcentaje de 8,54% se encuentran en el segmento 1 y 2 esto se refiere que cuentan con más empleados mientras que la cooperativas que cuentan con menos del porcentaje corresponde al segmento 3y 4.

### Figura 3:

*Instituciones financieras*



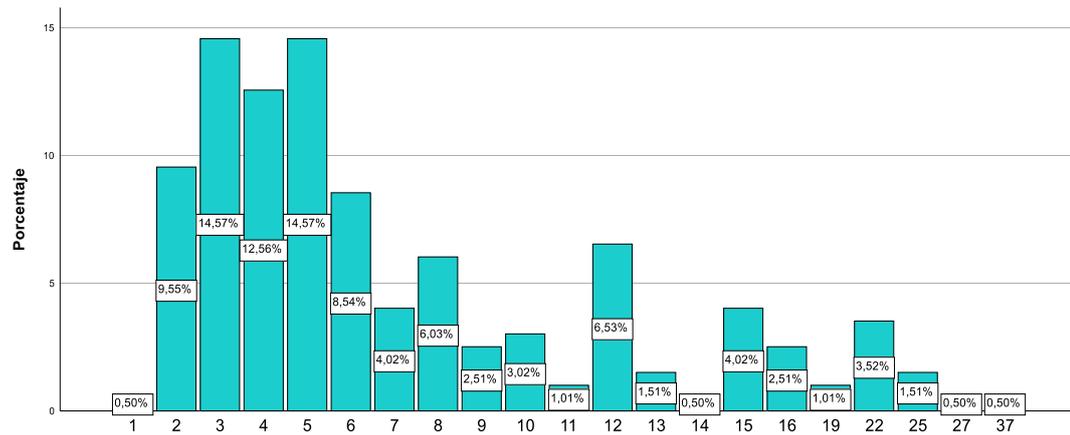
**Elaborado por:** Equipo de trabajo

#### **10.4.1. Años de experiencia**

Con respecto a los años de experiencia que cuentan los empleados de las instituciones financieras existe un mayor porcentaje de 3 y 5 años de experiencia mientras que 6,53% corresponde a un porcentaje medio de 12 años de experiencia y el porcentaje bajo que corresponde 0,50% se establece en los años de 1,27,37 años de experiencia.

#### **Figura 4:**

*Años de experiencia*



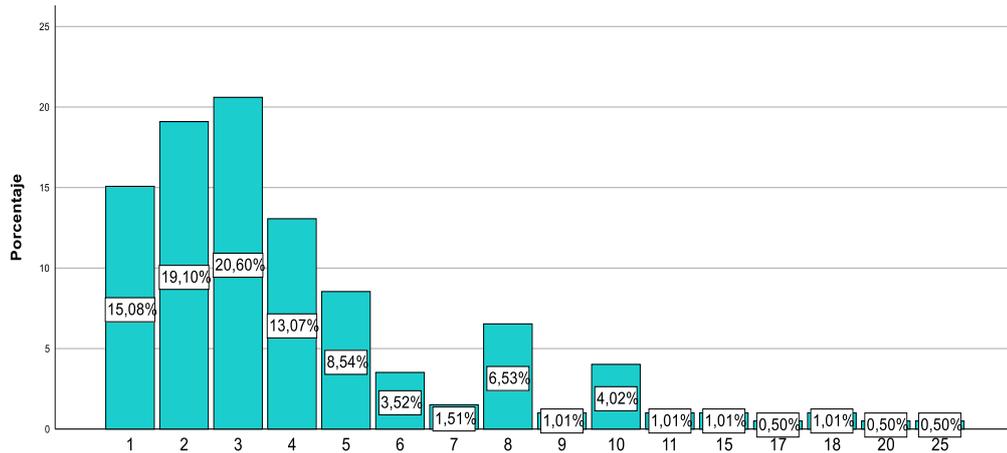
**Elaborado por:** Equipo de trabajo

### ***10.5.1. Años de Trabajo en la Institución***

En relación a los años de trabajo en las instituciones financieras que los empleados se encuentran actualmente trabajando el mayor porcentaje es 20,60% que representa que los empleados trabajan 3 años en la misma institución mientras que el 6,53% que corresponde un porcentaje medio cuenta con 8 años trabajando, mientras que el porcentaje bajo corresponde a 17 y 20 años de trabajo en la misma institución. Con estos datos se refiere que de 1 a 8 años existe mayor porcentaje que los empleados se encuentran trabajando en la misma institución, mientras que de 8 año y más corresponde que los empleados cambian de institución.

### **Figura 5:**

*Años en la Institución*



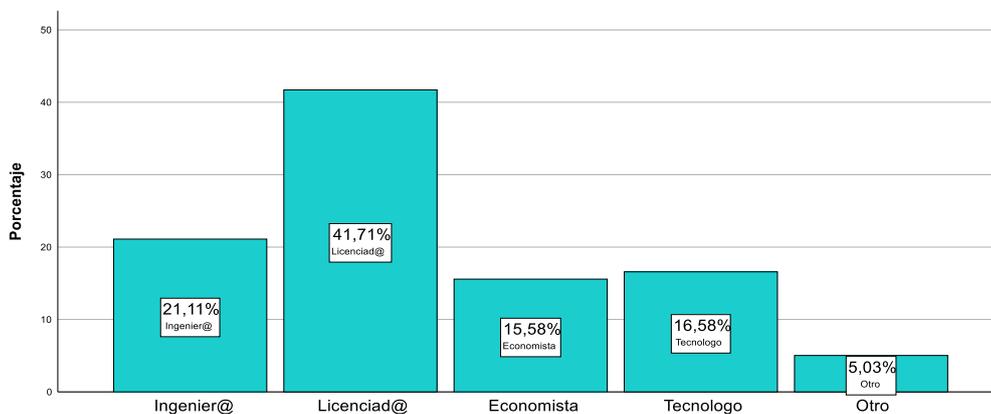
**Elaborado por:** Equipo de trabajo

### 10.6.1. Instrucción académica

La instrucción académica que tiene un mayor porcentaje es 41,71% que corresponde en el título de licenciado mientras que el porcentaje medio se encuentra en 16,58% que corresponde el título de tecnólogo y el 5,03% corresponde a un porcentaje bajo que corresponde a otro tipo de instrucción académica

**Figura 6:**

### Instrucción académica



**Elaborado por:** Equipo de trabajo

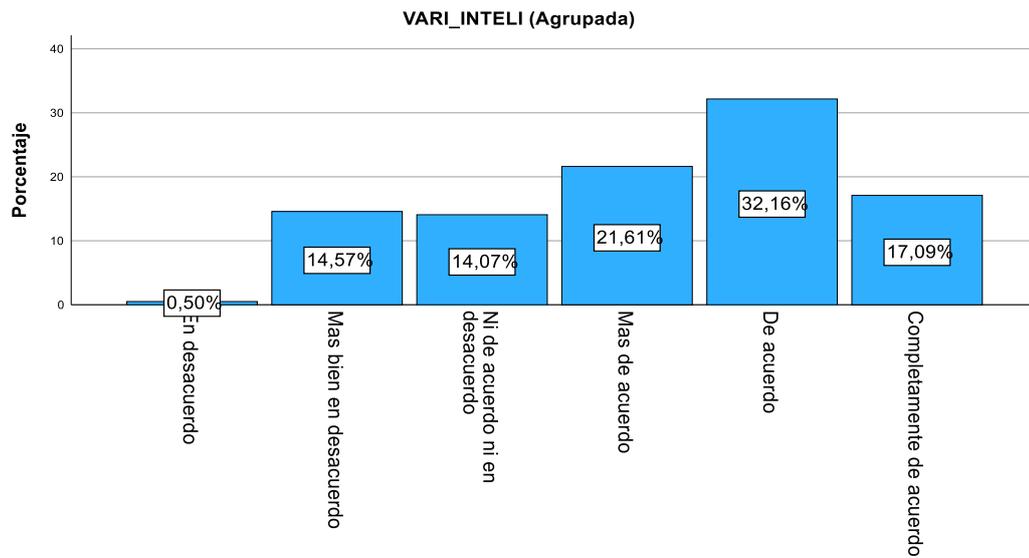
## **10.2. Dimensiones del Instrumento**

### ***10.1.2. Variable de la Inteligencia Emocional (Agrupada)***

En este apartado se muestra la frecuencia en base a la variable Inteligencia Emocional, señalando que las cooperativas de ahorro y crédito encuestadas, los empleados en su mayoría se encuentran de acuerdo con un porcentaje de 32,16% y más de acuerdo con 21,61% que significa que la inteligencia emocional se determina como un factor clave para las entidades financieras ya que permite que los empleados sean capaces de entender, motivar y ayudar a sus compañeros de trabajo, además de manejar el estrés laboral y resolver conflictos entre los trabajadores.

#### **Figura 7:**

*Inteligencia Emocional*



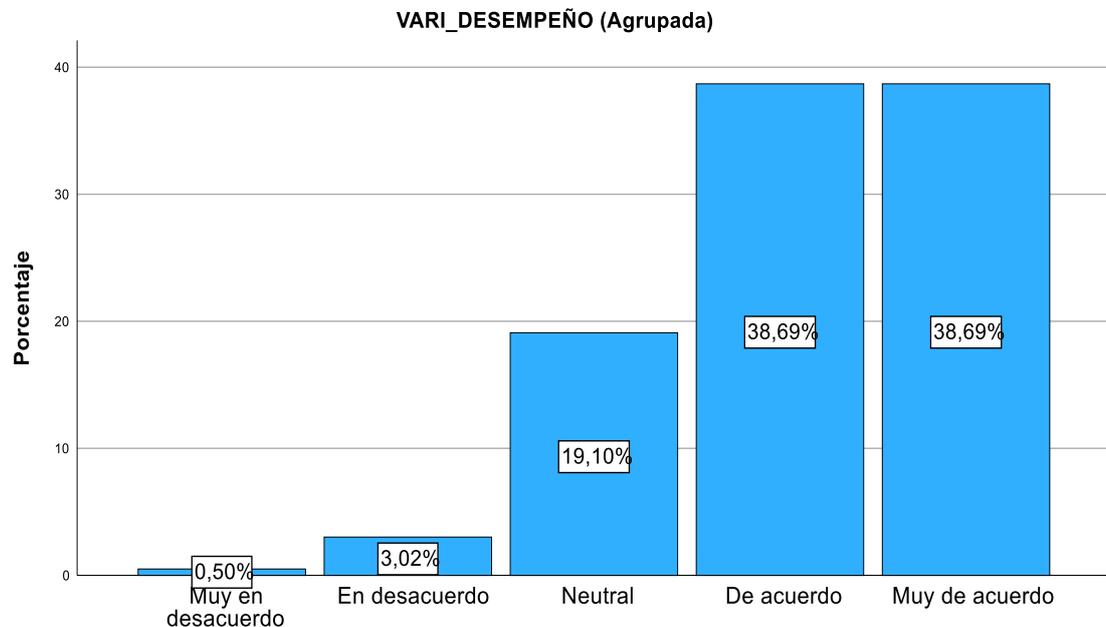
**Elaborado por:** Equipo de trabajo

### ***10.2.2. Variable del desempeño laboral (Agrupada)***

Así mismo la frecuencia en base a la variable Desempeño Laboral, señalando que las cooperativas de ahorro y crédito encuestadas, los empleados en su mayoría se encuentran de acuerdo y muy de acuerdo con un porcentaje de 38,69% que significa que el desempeño laboral se determina como un factor clave para las entidades financieras ya que permite que los empleados sean más productivos y creativos.

**Figura 8:**

### Desempeño Laboral



**Elaborado por:** Equipo de trabajo

### 10.3. Viabilidad del estudio

El resultado evidenciado en la R cuadrado ajustado en la variable independiente Inteligencia Emocional en base a los constructos de Percepción Intrapersonal, Percepción Interpersonal, Asimilación y Regulación de Emociones, evidenciando que el R cuadrado ajustado es de 0,320 que corresponde un 32%, que este nos permite determinar que si existe una precisión del modelo, como lo menciona Novales (2010) que R2 ajustado cuando posee un valor que es igual que 0 indica que el modelo no tiene ningún valor predictivo.

#### **Tabla 11:**

*Viabilidad del estudio*

<b>VIABILIDAD DEL ESTUDIO</b>				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Errores estándar de la estimación
1	,578 <sup>a</sup>	,334	,320	3,306

Nota : Corresponde a la viabilidad del estudio

#### 10.4. Significancia de Constructos

Mediante la tabla 12 se puede evidenciar que la variable dependiente del Desempeño Laboral en base a la variable independiente Inteligencia Emocional correspondiente a su dimensiones: Percepción Intrapersonal, Percepción Interpersonal, Asimilación y Regulación de Emociones se obtuvo un nivel de significancia de 0,001 que expresa que si hay la oportunidad de desarrollar una regresión, así mismo se detalla que la variable X si explican a la variable Y.

**Tabla 12:**

*Significancia*

<i>ANOVA</i>						
		<b>Suma de cuadrados</b>	<b>Gl</b>	<b>Media cuadrática</b>	<b>F</b>	<b>Sig</b>
1	Regresión	1061,631	5	265,408	24,290	<,001 <sup>b</sup>
	Residuo	2119,726	194	10,926		
	Total	3181,357	199			

*Nota: Tomada del análisis de regresión lineal*

## 10.5. Correlación de Pearson

**Tabla 13:**

### *Correlación*

En esta tabla se detalla la Correlación de Pearson que existe entre la variable dependiente Desempeño Laboral con la variable independiente Inteligencia Emocional en donde se observa la fuerza de asociación siendo estos menores a 0,77 donde se evidencio que existen correlaciones positivas considerable lo cual nos indica que los parámetros del modelo se cumplen correctamente.

		Desempeño Laboral	Inteligencia Emocional	Percepción Intrapersonal	Percepción Interpersonal	Asimilación	Regulación Emocional
<b>Correlación de Pearson</b>	Desempeño Laboral	1,000	,537	,340	,280	,519	,454
	Inteligencia Emocional	,537	1,000	,665	,763	,774	,776
	Percepción Intrapersonal	,340	,665	1,000	,526	,291	,231
	Percepción Interpersonal	,280	,763	,526	1,000	,379	,389
	Asimilación	,519	,774	,291	,379	1,000	,623
	Regulación Emocional	,454	,776	,231	,389	,623	1,000
	Desempeño Laboral	,000	,000	,000	,000	,000	,000
<b>Sig. (unilateral)</b>	Inteligencia Emocional	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	Percepción Intrapersonal	,000	,000	,000	,000	,000	,001
	Percepción Interpersonal	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	Asimilación	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	Regulación Emocional	,000	,000	,001	,000	,000	,000

## 10.6. Modelo de Regresión

**Tabla 14:**

### *Regresión Modelo*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		T	Sig.	95,0% intervalo de confianza para B		Estadísticas de colinealidad Tolerancia
	B	Desv. Error	Beta				Limite inferior	Limite superior	
(Constante)	13,026	1,163			11,204	,001	10,733	15,319	
Percepción Intrapersonal	,146	,046	,196		3,194	,002	,056	,236	0,911
Asimilación	,240	,054	,339		4,447	,001	,133	,346	0,589
Regulación Emocional	,122	,046	,198		2,635	,009	,031	,214	0,609

La dimensión de la inteligencia emocional que si se encuentra relacionada son la percepción intrapersonal con un nivel de significancia de 0,002, asimilación con un 0,001 y Regulación de emociones con un 0,008 y por ende ejerce un cambio que permite explicar la variable del desempeño laboral.

## **11. Discusión de Resultados**

El presente proyecto de investigación se enfoca en el análisis de la incidencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. En primer lugar, en el estudio se evidencio que no todas las dimensiones de la inteligencia emocional producen diferencias significativas con respecto a las dimensiones del desempeño laboral. La dimensión de la inteligencia emocional que si se encuentra relacionada son la percepción intrapersonal con un nivel de significancia de 0,002, asimilación con un 0,001 y Regulación de emociones con un 0,008 y por ende ejerce un cambio que permite explicar la variable del desempeño laboral esto permite identificar que estas dimensiones expliquen el cambio en el desempeño laboral, existiendo una variabilidad en el modelo planteado.

Estos resultados concuerdan con estudios de Samayos (2012); Román (2014); Samunido (2020); Falconi (2022); Leal (2022) que establecen que la inteligencia emocional si influye significativamente en el desempeño laboral puesto que sus investigaciones si tuvieron un alto nivel de correlacional, además se establece que su objeto de estudio se desarrollaron para empresas textiles, tecnológicas, de servicio turístico e incluso para colaboradores de la instituciones públicas

(municipio). No obstante existe estudios de diferentes autores como: Pereira (2012); Falconi (2022); afirman que no existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño como lo demuestra el resultado de la tesis que fue desarrollado en el sector industrial, y por lo cual surgió la necesidad de explicarlo en nuestro sector y aceptar o rechazar estas teorías. De otro modo este estudio permitió demostrar el rechazo de la hipótesis nula  $H_0$ : La inteligencia emocional no tienen relación positiva con el desempeño laboral, y aceptar la hipótesis alternativa  $H_1$ : La inteligencia emocional tiene una relación positiva en el desempeño laboral, dando resultados favorables a la institución que permanezca, mejorando así el desempeño laboral.

## 12. Conclusiones

Las conclusiones se encuentran desarrolladas mediante los objetivos planteados:

- A partir de la fundamentación teórica mencionada anteriormente, podemos concluir que se definió los conceptos de la Inteligencia Emocional y las dimensiones que según Extremera, Rey y Sánchez-Álvarez son: percepción intrapersonal, percepción interpersonal, asimilación y regulación de emociones, de la misma manera se definieron los conceptos del Desempeño Laboral y sus dimensiones según Motowidlo y Van Scotter son: desempeño de tareas y el desempeño contextual.

- Según los datos expuestos, podemos concluir que la Inteligencia Emocional, según los 199 empleados encuestados de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón Latacunga, en donde se obtuvo que no todas las dimensiones de la inteligencia emocional inciden en el desempeño laboral no obstante las dimensiones que se ajustaron al desempeño laboral es la percepción intrapersonal con un nivel de significancia de 0,002, asimilación con un 0,001 y Regulación con un 0,008. y por ende ejerce un cambio que permite explicar la variable del desempeño laboral.
- Finalmente, podemos concluir que el Desempeño Laboral, según los 199 empleados encuestados de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón Latacunga, en donde se plasmó que la variable del desempeño de tareas se encuentra relacionadas con la variable de inteligencia emocional lo cual permite determinar que el instrumento si despliega la incidencia entre ambas variables.

### **13. Recomendaciones**

De acuerdo con las conclusiones antes planteadas se detalla las siguientes recomendaciones:

- En base a las definiciones teóricas de las variables de estudio, se recomienda seguir descubriendo nuevas averiguaciones bibliográficas de dicho tema que permita relacionar diferentes modelos, dimensiones y que estos tengan mayor peso así mismo de adaptar dichas variables de estudio con diferentes objetos de estudio.
- Se sugiere que en las cooperativas de ahorro y crédito del cantón Latacunga se desarrollen capacitaciones, cursos y talleres interactivos que transmitan información acerca del manejo de las emociones y que esto permite mejorar y potenciar el rendimiento laboral.
- Finalmente se recomienda que se desarrolle en las cooperativas de ahorro y crédito del cantón Latacunga incentivos, promover espacios de trabajo, desarrollar compensaciones, que esto permite que los empleados se entusiasme y trabajen de una forma eficiente y productiva.

## 14. Referencias

- Araujo, M., & Leal, M. (2007). "Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas". *CICAG*, 26.
- Bar-On. (2006). The Bar-On model of emotionalsocial intelligence (esi). *Psicothema.*, 25.
- Bar-On, R. (1997). . *The Emotional Quotient (EQ-i): A Test of Emotional Intelligence* . Toronto: Multi-Health Systems.
- Benavides , A. (2002). *Competencias y Competitividad*. Bogota: McGraw-Hill.
- Cajas, M., & Tapia, P. (2018). *La Inteligencia Emoconal y su relación con el Desempeño laboral*. Sangolqui: Univerisdad de las fuerzas Armadas ESPE.
- Carmeli, A. (2003). The relationship between emtocional intelligenceand workattitudes, behavior and outcomes: an examinationamong senior managers. *Journal of Managerial Psychology*, 27.
- Catell, J. (1903). Statistics of American Psychologists American. *Journal of Psychology*, 32.
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Editorial Mc. Graw Hill.
- Cooper, R. &. (1997). *Executive EQ: Emotional Intelligence in Leader Ship and Organizations*. New York: Grosset Putman.

- Cortese, A. (2003). La Inteligencia Emocional e la empresa. . *Perozo*, 24.
- Davis, K., & Newstrom, J. (1991). *Comportamiento Humano en el trabajo*. México: Mc Graw Hill.
- Developmen, O. f. (2002). *La comprensión del cerebro hacia una nueva ciencia del aprendizaje*. Mexico: Santillana Aula XXI.
- Devonish , D. (2016). Emotional intelligence and job performance:the role of psychological. *International Journal of Workplace Health Management*, 28.
- Drovett, S. (1992). *Capacitación de los trabajadores*. Buenos Aires: Maechi.
- Enebral Fernández, J. (2003). *Medida de la inteligencia emocional de las personas y de las organizaciones*. . Revista del Conocimiento.
- Extrema, N., Rey, L., & Sánchez, N. (2019). *Recursos Personales Positivos, bienestar y salud*. España: Univerisdad de Malaga.
- Extremera, N., Rey, L., & Alvarez, N. (2019). *Inteligencia Emocional*. Malaga: Universidad de Malaga.
- Falconi, M. (2022). *Inteligencia emocional en el desempeño laboral del personal seleccionado del periodo*. . Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Fernández-Berrocal. (2002). *Corazones inteligentes*. Barcelona: Kairos.
- Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral*. New York: Editorial Teseo.
- Galton, F. (1962). Inquiries into Human and Application al Home. *School*, 25.

- Gardner, H. (1993). *The Quest for Mind Piaget, Lévi Strauss, and the Structuralist Movement*. Chicago: University Chicago Press.
- Gill Adi, D. (2000). *Inteligencia Emocional en pRáctica: Manual para el éxito personal y organizacional*. Caracas: McGraw-Hill.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. Barcelona: Paidós.
- Goleman, D. (1998). *La práctica de la Inteligencia Emocional*. Barcelona: Kairós
- Goleman, D. (1999). *La práctica de la Inteligencia Emocional*. Brcelona: Paidós.
- Goleman, D. (2006). *La Inteligencia Social*. Barcelona: Kayros.
- Goleman, D. (2006). *La Inteligencia Social* . Barcelona: Kayros.
- Grijalva, M., Castro , J., & Guamán, M. (2019). DESEMPEÑO LABORAL COMO VECTOR OCUPACIONAL. *Descubre*, 10.
- Guman, A., & Castro, M. (2019). Desempeño Laboral como vector empresarial. *Descubre*, 14.
- Hernández , S., Fernández , C., & Baptista, L. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hernandez, S., Fernandez , C., & Baptista, L. (2010). *Estudios correlacionales*. Mexico.
- Hernández, S., Fernandez, C., & Baptista , L. (2010). *Metodología de la investigación*. Madrid.

- Iturralde, J. (2011). *La Evaluación del Desempeño Laboral y su Incidencia* .  
Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Leal, M. (2022). *Inteligencia Emocional y Compromiso Laboral*. Ibarra:  
Universidad Técnica del Norte.
- Maslow, A. (1979). *Motivación y Personalidad*. Madrid: División de Harper &  
Row, Publishers, Inc.
- Maslow, A. (2001). *El hombre autorrealizado hacia una psicología del ser* .  
Barcelona: Edit Kairós.
- Mayer, J., & Salovey, Y. (1990). Emotional Intelligence Imagination Cognition.  
*Personality*, 32.
- Mayer, J., & Salovey, Y. (1990). Emotional Intelligence. *Personality*, 23.
- Mayer, J., & Salovey, P. (1997). *What is emotional intelligence? Emotional  
Development and Emotional Intelligence*. Nueva York: Books.
- Mayorga, R., Virgen, A., & Martinez, A. (2020). *rueba piloto. Educación y  
Salud. Boletín Científico del Instituto de Ciencias de la Salud*,.
- Mejía , A., Pastrama , J., & Mejia, J. (2011). *XII Congreso Internacional de  
Teoría de la Educación. La autoestima, factor fundamental para el  
desarrollo de la autonomía personal y profesional*. Barcelona:  
Universidad de Barcelona.
- Mejía, D. (2017). *Investigación Correlacional: Definición, Tipos y Ejemplos* .  
Lifeder.com.

- Molina, M. (2020). *Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral*. Guatemala: UNIVERSIDAD EAFIT.
- Motowidlo, S., & Van Scotter, J. (1994). Evidence that task performance should be distinguished from contextual performance. *Journal of Applied Psychology*, 34.
- Nash, M. (1989). *Como aumentar la productividad del Recurso Humano*. Colombia: Norma.
- Palaci, F. (2005). *Psicología de la Organización*. . Madrid España: Pearson Prentice Hall.
- Palacios, D., & Herrera, J. (2023). *La Inteligencia Emocional y su Incidencia en el Desempeño Laboral en los trabajadores* . Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Palenzuela, P., Delgado, N., & Rodriguez, J. (2019). *La exploración de la relación entre el desempeño contextual y el agotamiento emocional en los profesionales de la salud*. España: Universidad de La Laguna.
- Palmar, R., & Valero, J. (2004). *Competencias y desempeño laboral*. México: Mc Hill.
- Ramirez, R., & Nazar, G. (2019). Factores motivacionales de diseño del trabajo y su relación con desempeño laboral. *Rev. Psicol., Organ. Trab.*, 22.
- Ramos, N., Enríquez, H., & Recondo, O. (2012). *Inteligencia Emocional*. Barcelona: Kairós.

- Restrepo, T. (2013). *Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los estudiantes en practica de la universidad ICESI*. Cali: Universidad ICESI.
- Reyes, L. (2011). *Estadística, Matemática y Comparación*. Documento lineal.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Prentice Hall.
- Román, M. (2018). *Relación entre los Niveles de Inteligencia*. Ambato: Pontificia sede Ambato.
- Salgado, J., & Hülshager, U. (2010). *Employee selection in Europe: Psychotechnics and the forgotten history of modern scientific employee selection*. New York: Routledge.
- Salovey, P. &. (1990). *Emotional Intelligence: Imagination, Cognition and Personality*. New York: Basic Books.
- Salvador, C. (2010). *Análisis transcultural de la inteligencia emocional* . España: Universidad Almería.
- Somering, S. (2008). El cuestionario de experiencia de recuperación: Desarrollo y validación de una medida de evaluación de la recuperación y la relajación en el trabajo. . *Diario de Psicología de la Salud Ocupacional*, 23.
- Sosa, M. (2006). *Escala Autoinformada de la Inteligencia Emocional*. Madrid: Universidad de Complutense.
- Tamaño y Tamaño. (2010). *Metodología Formal de la Investigación Científica* . México: Noriega Editores.
- Terman, L. (1936). Intelligence Emocional. *Personality*, 32.

- Thorndike, L. (1920). Intelligence and its uses. *Harper's Magazine*, 26.
- Trujillo, M., & Rivas, L. (2005). Orígenes, Evolución y Modelos de Inteligencia Emocional. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 25.
- Vakola, M., & Ioannis, N. (2004). The role of emotional intelligence and personality variables on attitudes toward organizational change. *Journal of Managerial Psychology*, 26.
- Vasquez, A. (2021). *Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en colaboradores de la empresa posada Perú SAC, San Isidro*. Lima: Universidad Peruana de las Américas.
- Vasquez, C. (2013). La psicología positiva y sus enemigos, una replica basada a la evidencia científica. *Papeles del Psicólogo*, 32.
- Vivas, M., & Domingo, G. (2008). *La inteligencia emocional: Por qué y cómo desarrollarla?* Caracas: Mérida, Venezuela: Universidad de los Andes.
- Weisinger, H. (1998). *Emocional intelligence at work: The untapped edge for succes*, Josey-Bass, San Francisco. San Francisco: Josey-Bass.

## 15. Anexos

### Anexo 1: Cuestionario de Inteligencia Emocional

ÍTEMS	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
<b>Percepción Intrapersonal o evaluación de las propias emociones</b>							
1. La mayoría de las veces soy consciente de las razones por las cuales experimento determinados sentimientos.							
2. Comprendo bien mis propias emociones.							
3. Entiendo realmente lo que siento.							
4. Siempre sé si estoy contento o no.							
<b>Percepción interpersonal</b>							
5. Siempre me doy cuenta de cómo se sienten mis amigos a través de su comportamiento.							
6. Soy un buen observador de las emociones de los demás.							
7. Soy sensible a las emociones y sentimientos de los demás.							
8. Comprendo bien cómo se siente la gente a mi alrededor.							
<b>Asimilación</b>							
9. Siempre me propongo metas e intento hacer lo máximo posible para alcanzarlas.							
10. Siempre me digo a mí mismo que soy una persona competente.							
11. Soy una persona que se automotiva.							
12. Siempre me animo a mí mismo para intentar hacer lo mejor que puedo.							
<b>Regulación Emocional</b>							
13. Soy capaz de mantener la calma, lo que me permite manejar las dificultades racionalmente.							
14. Soy bastante capaz de controlar mis propias emociones.							
15. Siempre puedo calmarme rápidamente cuando me enfado mucho.							

**Anexo 2: Cuestionario de Desempeño Laboral**

<b>ÍTEMS</b>	<b>(1)</b>	<b>(2)</b>	<b>(3)</b>	<b>(4)</b>	<b>(5)</b>
<b>Desempeño de Habilidades</b>					
1. Siento que soy capaz de superar las dificultades en mi trabajo.					
2. Tomo la iniciativa para resolver problemas.					
3. No holgazaneo incluso cuando el gerente no está en la oficina.					
<b>Rendimiento contextual</b>					
4. Quiero que me asignen o maneje tareas desafiantes.					
5. En promedio, tengo una eficiencia de trabajo considerablemente alta.					
6. En términos generales, soy capaz de completar las tareas demandadas por la empresa.					