



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

DIRECCIÓN DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MODALIDAD: INFORME DE INVESTIGACIÓN

Título:

Gestión de la inteligencia emocional y su relación en el desempeño de los ejecutivos de crédito de Credife S. A., provincia de Cotopaxi durante el año 2020.

Informe de Investigación previo a la obtención del título de Magíster en Administración de Empresas.

Autora

Chacón Casco Marcela Carolina

Tutor

Milton Marcelo Cárdenas MBA.

LATACUNGA–ECUADOR

2021

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación **“Gestión de la inteligencia emocional y su relación en el desempeño de los ejecutivos de crédito de Credife S.A. provincia de Cotopaxi, durante el año 2020”** presentado por Chacón Casco Marcela Carolina, para optar por el Título Magíster en Administración de Empresas.

CERTIFICO

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Tribunal de Lectores que se designe.

Latacunga, octubre del 2021.



MBA. Milton Marcelo Cárdenas
C.C. 0501810337

APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación: **“Gestión de la inteligencia emocional y su relación en el desempeño de los ejecutivos de crédito de Credife S.A. provincia de Cotopaxi durante el año 2020”**, ha sido revisado, aprobado y autorizado su impresión y empastado, previo a la obtención del título de Magíster en Administración de Empresas; el presente trabajo reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la exposición y defensa.

Latacunga, noviembre del 2021.



Msc. Ibett Mariela Jácome Lara
C.C. 1714953807
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



Yadira Paola Borja Brazales
C.C. 0502786833
LECTOR 2



Ph.D. Guido Patricio Santamaría Quishpe
C.C. 0501848220
LECTOR 3

DEDICATORIA

Quiero dedicar esta tesis primeramente a Dios por haber permitido llegar hasta aquí hoy, por darme fuerza y salud para llevar a cabo mis metas y objetivos. Quiero darle las gracias por su amor infinito.

Además, quiero dedicar esta tesis a mi hermana que está en el cielo, padre, madre e hijos, por ayudarme y apoyarme en cada meta, sueño y objetivo planteado, por ser mi fuerza y alentarme a seguir cuando pensaba que no podría más.

Marcela Carolina

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes.

De igual manera mis agradecimientos a la Universidad Técnica de Cotopaxi, a todos los profesionales que formaron parte de este proceso formativo quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional, gracias a cada una de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.

Finalmente quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento al Msc. Milton Marcelo Cárdenas, principal colaborador durante todo este proceso, quien con su dirección, conocimiento, enseñanza y paciencia permitió el desarrollo de este trabajo.

Marcela Carolina

RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA

Quien suscribe, declara que asume la autoría de los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de titulación.

Latacunga, septiembre del 2021.



Chacón Casco Marcela Carolina
CC: 0503068439

RENUNCIA DE DERECHOS

Quien suscribe, cede los derechos de autoría intelectual total y/o parcial del presente trabajo de titulación a la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Latacunga, septiembre del 2021.



Chacón Casco Marcela Carolina
C.C. 0503068439

AVAL DEL VEEDOR

Quien suscribe, declara que el presente Trabajo de Titulación: **“Gestión de la inteligencia emocional y su relación en el desempeño de los ejecutivos de crédito de Credife S.A. provincia de Cotopaxi durante el año 2020”**, contiene las correcciones a las observaciones realizadas por los lectores en sesión científica del tribunal.

Latacunga, noviembre del 2021.



Chacón Casco Marcela Carolina
C.C. 0503068439

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
DIRECCIÓN DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**Título: GESTIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU
RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO DE LOS EJECUTIVOS DE CRÉDITO
DE CREDIFE S.A. PROVINCIA DE COTOPAXI DURANTE EL AÑO 2020**

Autora: Chacón Casco Marcela Carolina

Tutor: MBA. Cárdenas Milton Marcelo

RESUMEN

La inteligencia emocional dentro de las organizaciones permite generar trabajadores con un alto rendimiento operativo que desarrollen habilidades formativas, intelectuales y sociales. El objetivo general de la investigación fue determinar la relación de la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los ejecutivos de crédito de Credife S.A. de la provincia de Cotopaxi en el año 2020. El instrumento utilizado fue en base al modelo mixto de inteligencia emocional propuesto por Goleman, el cual fue aplicado a 35 ejecutivos de planta de la empresa. Se utilizó el estadístico de correlación de Spearman para identificar las deficiencias causales por motivo emocional de los empleados. El principal resultado obtenido fue que los ejecutivos presentan un nivel alto de desarrollo emocional basado en el autocontrol, automotivación y empatía. Su desempeño laboral se ve denotado por el compromiso y responsabilidad que poseen con la empresa. Se concluyó que la inteligencia emocional si influye en el desempeño laboral con relación a las habilidades de autoconocimiento para resolver conflictos, autocontrol para motivarse gracias a rasgos ligados a su personalidad, empatía por pensar en los demás al tomar decisiones y por la capacidad social que poseen para integrar a los colaboradores en un ámbito laboral sano. De igual manera, se identificó que si existe incidencia entre las variables de estudio

PALABRAS CLAVE: Inteligencia emocional, desempeño laboral, talento humano, crecimiento organizacional.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
DIRECCIÓN DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**Title: MANAGEMENT OF EMOTIONAL INTELLIGENCE AND ITS
RELATIONSHIP IN THE PERFORMANCE OF CREDIT EXECUTIVES
OF CREDIFE S.A. PROVINCE OF COTOPAXI DURING THE YEAR 2020**

Author: Chacón Casco Marcela Carolina

Tutor: MBA. Milton Marcelo Cárdenas

ABSTRACT

Emotional intelligence within organizations allows generating workers with high operational performance who develop training, intellectual and social skills. The general objective of the investigation was to determine the relationship of emotional intelligence and job performance of the credit executives of Credife S.A. of the province of Cotopaxi in 2020. The instrument used was based on the mixed model of emotional intelligence proposed by Goleman, which was applied to 13 plant executives of the company. The Spearman correlation statistic was used to identify the emotionally motivated causal deficiencies of the employees. The main result obtained was that the executives present a high level of emotional development based on self-control, self-motivation and empathy. Their job performance is denoted by the commitment and responsibility they have with the company. It was concluded that emotional intelligence does influence job performance in relation to self-knowledge skills to resolve conflicts, self-control to motivate themselves thanks to traits linked to their personality, empathy for thinking of others when making decisions and for the social capacity they possess to integrate employees into a healthy workplace. Similarly, it was identified that if there is an incidence between the study variables.

KEY WORDS: Emotional intelligence, job performance, human talent, organizational growth.

Yo, Guagchinga Chicaiza Nelson Wilfrido con cédula de identidad número: 0503246415 Magister en: la Enseñanza del Idioma Inglés como Lengua Extranjera con número de registro de la SENESCYT:1010-2019; **CERTIFICO** haber revisado y aprobado la traducción al idioma inglés del resumen del trabajo de investigación con el título: **GESTIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO DE LOS EJECUTIVOS DE CRÉDITO DE CREDIFE S.A. PROVINCIA DE COTOPAXI DURANTE EL AÑO 2020** de: **Chacón Casco Marcela Carolina.**, aspirante a magister en Administración de Empresas.

Latacunga, noviembre del 2021


Mg.C Nelson Wilfrido Guagchinga Chicaiza
C.C. 0503246415



TABLA DE CONTENIDO

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
APROBACIÓN TRIBUNAL	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA	vi
RENUNCIA DE DERECHOS.....	vii
AVAL DEL VEEDOR.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1. Antecedentes	9
1.2. Fundamentación epistemológica	11
1.2.1. Principios de la Inteligencia Emocional.....	12
1.2.2. Modelo de las habilidades cognitivas de Salovey y Mayer	12
1.2.3. Modelo mixto de Inteligencias Emocional de Goleman	14
1.2.4. Modelo del inventario de inteligencia emocional de BarOn.....	17
1.2.5. El desempeño laboral	23
1.2.6. Motivación durante el desempeño laboral	24
1.2.7. Satisfacción Laboral.....	28
1.2.8. Conducta durante el desempeño laboral	29
1.2.9. Sobrecarga Laboral	29
1.2.10. Volumen de Trabajo.....	30
1.2.11. Evaluación de desempeño	30
1.3. Fundamentación del estado del arte	32
1.4. Conclusiones Capítulo I	35

CAPÍTULO II.

PROPUESTA

2.1 Título de la propuesta	36
2.2. Objetivos	36
2.3. Justificación.....	36
2.4. Desarrollo de la propuesta	37
2.5. Estructura de Contenidos.....	37
2.6. Descripción de las Etapas de la propuesta del programa de capacitación	38
2.6.1. Temática I: Introducción a la Inteligencia Emocional	38
2.6.2. Temática II: Inteligencia Emocional y ¿Cuál es su influencia en el ámbito laboral?.....	38
2.6.3. Temática III: Conociéndose a uno mismo	40
2.6.4. Temática IV: Gestión Emocional.....	42
2.6.5. Temática V: Empatía y Automotivación.....	43
2.6.6. Temática VI: Poniendo en práctica mis habilidades sociales	45
2.6.7. Temática VII: Desempeño Laboral	47
2.7. Conclusiones del capítulo II.	49

CAPÍTULO III.

APLICACIÓN Y/O VALIDACION DE LA PROPUESTA

3.1 Evaluación de Expertos	50
3.2. Validación y confiabilidad del instrumento	50
3.3. Validación de Hipótesis.....	51
3.4. Evaluación de usuarios	52
3.5. Evaluación de resultados	58
3.6. Conclusiones del capítulo III.....	67
CONCLUSIONES GENERALES	68
RECOMENDACIONES	70
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	71
APÉNDICES.....	75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Actividades y sistema de tareas en relación a los objetivos específicos..	5
Tabla 2. Etapas críticas que ha transitado el problema de investigación.	6
Tabla 3. Principios de la Inteligencia Emocional.....	12
Tabla 4. Áreas y Componentes Conductuales y Cognitivos	22
Tabla 5. Factores Motivacionales.....	26
Tabla 6. Factores de Desempeño Laboral	27
Tabla 7. Estructura de contenidos	37
Tabla 8. Dimensiones de la Inteligencia Emocional	40
Tabla 9. Factores Conductuales	46
Tabla 10. Factores Cognitivos.....	46
Tabla 11. Alfa de Cronbach	51
Tabla 12. Autoconocimiento	53
Tabla 13. Autocontrol	54
Tabla 14. Motivación	55
Tabla 15. Empatía	56
Tabla 16. Habilidades Sociales	57

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Competencias Emocionales	15
Figura 2. Factores Topográficos Centrales	18
Figura 3. Factores Topográficos Resultantes	18
Figura 4. Factores de Soporte	19
Figura 5. Cociente Emocional General	20
Figura 6. Componente Intrapersonal.....	20
Figura 7. Componente Interpersonal.....	21
Figura 8. Componente de Adaptabilidad	22
Figura 9. Componente del Manejo del Estrés	23
Figura 10. Componente del Estado del Ánimo	23
Figura 11. Factores Extrínsecos e Intrínsecos.....	25
Figura 12. Factores de Satisfacción mental	28
Figura 13. Medidas de Rendimiento	31
Figura 14. Beneficios de la Medición	32
Figura 15. Potencializar las emociones.....	42
Figura 16. Aprendiendo a escuchar.....	43
Figura 17. Factores Motivacionales	44
Figura 18. Comunicación efectiva	45
Figura 19. Factores de Desempeño Laboral.....	48
Figura 20. Variables Agrupadas.....	52
Figura 21. Autoconocimiento	58
Figura 22. Autocontrol.....	59
Figura 23. Motivación.....	60
Figura 24. Empatía.....	61
Figura 25. Habilidades Sociales.....	62
Figura 26. Calidad y Productividad	63
Figura 27. Compromiso	64
Figura 28. Responsabilidad.....	65
Figura 29. Liderazgo	66

INTRODUCCIÓN

En Latinoamérica, los trabajadores dedican sus esfuerzos a otros trabajos, pues dedican la mayor parte de su vida adulta a un empleo de índole profesional. Esto le ha permitido determinar su nivel económico y seguridad emocional. El trabajo le proporciona un sentido de identidad, al indicarle un significado en su estado de autoestima y sentido de pertenencia.

El desempeño laboral ha tenido una importante evolución, principalmente en los países desarrollados, que pasaron significativamente desde la perspectiva del proveedor a la perspectiva del usuario, siendo quizás España unos de los que mayor bibliografía de estudios realizados posee (Bohorquez, Perez, Calche y Benavidez, 2020). En Latinoamérica, existe también información, aun no homologada, donde hay estudios donde se han agrupado por países como México, Colombia, Chile, Argentina y Perú. Muestran una inferencia en los análisis correspondientes al nivel primario de gestión organizacional. No obstante, son mínimos los temas de inteligencia emocional y evaluación del desempeño laboral.

Por otro lado, para medir el desempeño laboral y establecer los factores que la influyen, se debe validar la calidad de las instituciones y de sus servicios internos. Por tal razón, la gestión de la inteligencia emocional es importante para el bienestar de la organización y de su nivel de servicio.

En el Ecuador, mantiene este tipo de tendencia del comportamiento. Sin embargo, la situación económica de las organizaciones y las limitadas metodologías han afectado a la gestión de la inteligencia emocional, pues han impedido un crecimiento sostenido en el desarrollo de las organizaciones. Se señala que, la problemática definida en la medición del desempeño laboral y la gestión de la inteligencia emocional es importante para el bienestar de las organizaciones ecuatorianas y de sus niveles de servicio.

En el contexto de la gestión de la inteligencia emocional y su relación en el desempeño de los ejecutivos de crédito de CREDIFE S. A., provincia de Cotopaxi durante el año 2020. Se ha previsto que, el trabajo incesable ha hecho que el capital humano se vea vulnerable en su actuar, debido a la limitada posibilidad de

capacitación generada por la situación económica organizacional de las empresas y la escasez de personal traen como consecuencia fatiga y desmoralización.

Existe la exigencia de cumplir con obligaciones laborales. Sin embargo, la complejidad que demanda es inferior a su mínimo nivel formativo e inexistente capacitación que compromete el desarrollo organizacional. Este escenario, altera la capacidad de convivencia familiar y laboral. Por tal razón, los empleados solicitan de diversos esfuerzos para compatibilizar sus actividades con las de su familia. Otro punto de desequilibrio, son las bajas remuneraciones. Esto ha obligado a las personas a tener más de un empleo y asumir largas jornadas al ocasionar cansancio y desgaste personal.

Los conflictos de equipo de trabajo, han generado tensión entre los niveles de gestión organizacional (administrativo y operativo). Esto ha entorpecido la comunicación al alterar entorno de trabajo (Romero, 2017). La problemática mencionada, ha provocado consecuencias negativas en las diferentes áreas del trabajador (vida personal, laboral y organización), pues repercute en el desempeño profesional y la calidad de atención al usuario.

Como efecto, se ha motivado el estudio sobre la inteligencia emocional organizacional y su relación con el desempeño laboral. El propósito fundamental es que la organización mejore en el ámbito de gestión y calidad al generar nuevas estrategias de solución que fortalezcan los factores benéficos, para así, controlar los limitantes de la inteligencia emocional y su desempeño en la organización.

En el epígrafe de **antecedentes** se encuentra dentro de las líneas de investigación del programa de maestría en Administración de Empresas de la Universidad Técnica de Cotopaxi, en el tópico de Administración y Economía para el Desarrollo Local con enfoque en Recursos Humanos, con la sublínea de Gestión de Recursos Humanos, que constituye pertinente para el desarrollo del tema escogido sobre inteligencia emocional relacionada al área de estudio puesto que promueve el incremento de productividad, impulsa el trabajo articulado, identifica oportunidades que permitan la optimización de recursos y logra la consecución de objetivos.

La gestión de talento humano, ya que, se ignora la gestión emocional y la influencia que ejerce sobre el servicio de calidad y el cumplimiento de metas organizacionales. El estudio profundiza la praxis por medio de la experimentación de igual manera, permite medir y mejorar el desempeño de los trabajadores que en ocasiones ignoran la gestión emocional, a su vez busca el desarrollo personal y profesional de todos los colaboradores, mejora el ambiente laboral y fomenta una cultura de productividad.

Por otro lado, esto le permitirá a la organización, adaptarse a las diferentes situaciones problemáticas dentro de una cultura organizacional para fidelizar al cliente interno para medir el desempeño laboral y establecer los factores que la influyen, se debe validar la calidad de las instituciones y de sus servicios internos. Por tal razón, la gestión de la inteligencia emocional es importante para el bienestar de la organización y de su nivel de servicio.

El desempeño laboral ha tenido una importante evolución, principalmente en los países desarrollados, que pasaron significativamente desde la perspectiva del proveedor a la perspectiva del usuario, siendo quizás España unos de los que mayor bibliografía de estudios realizados posee (Alveiro, 2009).

De acuerdo a esto el **planteamiento del problema** se establece que en toda empresa los recursos humanos representan un papel importante en el mercado laboral, están representados por el capital humano que involucra al sujeto como tal, es decir que las personas que participan están integradas y vinculadas en grupos de trabajo orientados al crecimiento, desempeño y desarrollo del personal en sus diversas áreas que involucra a todos los niveles de la organización para decidir su gestión y adecuada participación.

El bienestar físico, intelectual, emocional y psicológico para el adecuado desempeño de sus actividades diarias del personal de las empresas en referencia a la continuidad y responsabilidad laboral es considerado un recurso dinámico relevante para el desarrollo organizacional en términos de las relaciones laborales, como una nueva forma de comprender y evaluar el comportamiento de los empleados, que puede servir como indicador de mejora que facilitará la motivación y la seguridad integral en su estructura.

En la provincia de Cotopaxi, CREDIFE S.A. mantiene un crecimiento potencial para mejorar el desembolso de créditos, brinda flexibilidad en la negociación de pagos y mejora de las circunstancias por las cuales la cartera de crédito está afectada según el informe de crédito del Banco Pichincha al cual pertenece, con una alta tasa de morosidad en las primeras cuotas, que reduce la liquidez y aumenta los costos de recuperación judicial de dicha cartera vencida, esto impide el logro de los objetivos de la calidad del servicio y sin generar un alto impacto económico.

El desempeño laboral y el desarrollo de las personas conceptualiza la inteligencia emocional expresando su bienestar o malestar en su puesto de trabajo por el bajo rendimiento y el incumplimiento de las expectativas de cada departamento, como es el caso de CREDIFE S.A. el cual puede presentar un factor interno y externo de análisis del trabajo efectivo y evaluar el desarrollo de las capacidades y habilidades de los ejecutivos que influyen en su rendimiento personal.

Por lo expuesto, la gerencia se enfoca en la capacidad cognitiva y las actitudes complementarias de las personas que laboran en la empresa y en la medición de sus esfuerzos para lograr objetivos prácticos individuales en estricto cumplimiento de sus estándares para mejorar de la productividad de cada colaborador y la forma de relacionarse su entorno sin patrones diferenciados de comportamiento que funcionen casi satisfactoriamente.

Con la aplicación de estrategias institucionales del Banco Pichincha en CREDIFE, donde se debe aplicar una evaluación del desempeño laboral de cuarta generación a los ejecutivos de crédito y con los resultados, tomar decisiones que establezcan nuevas relaciones entre superiores y subalternos, para cumplir con sus responsabilidades y asignar incentivos económicos, o detectar necesidades de capacitación y motivación para validar su evaluación, y así minimizar el riesgo crediticio de una cartera colocada y la morosidad del cliente.

Al evaluar la situación actual, se necesita de un instrumento para optimizar los recursos humanos a fin de detectar problemas de supervisión que internamente se debe dirigir con líderes para optimizar la eficacia en la organización con

direccionamiento específico al área de servicios, que refleja diferentes opiniones de los clientes que observan la actitud de los ejecutivos de crédito que realizan otras tareas y obstaculizan la efectividad del asesoramiento personalizado con las expectativas pendientes de resolver, y se refleja en los resultados del historial de crédito.

Antes esta problemática se definió la **formulación del problema**, mediante el siguiente cuestionamiento ¿Se relaciona la inteligencia emocional con el desempeño laboral de los ejecutivos de crédito de CREDIFE S.A.? Con base a esta formulación, se plantea como **objetivo general**: Determinar la relación de la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los ejecutivos de crédito de CREDIFE S.A.

Una vez establecido el objetivo general, se definen los **objetivos específicos**: a) Identificar las dimensiones de la inteligencia emocional para optimizar el desempeño laboral de los ejecutivos de CREDIFE S.A.; b) Evaluar el nivel de inteligencia emocional de los ejecutivos de CREDIFE S.A.; c) Analizar el nivel de desempeño laboral de los ejecutivos de CREDIFE S.A.; d) Proponer un plan de coaching de desarrollo emocional para mejorar el desempeño laboral.

Tabla 1. Actividades y sistema de tareas en relación a los objetivos específicos

Objetivos	Actividad	Resultado de la actividad	Descripción metodológica por actividad
Identificar las dimensiones de la inteligencia emocional para optimizar el desempeño laboral de los ejecutivos de CREDIFE S.A.	Revisión bibliográfica	Comprensión profunda de la temática	Se establece la información necesaria para la toma de decisiones relacionadas al desempeño laboral.
	Identificación de los elementos pertinentes de las características del estudio Aplicación de instrumentos y regulaciones según el tema de estudio.		
Evaluar el nivel de inteligencia emocional de los ejecutivos de CREDIFE S.A.	Describir las temáticas de aplicación de inteligencia emocional	Fortalecimiento del contenido.	Se establece la información mediante la hermenéutica y la fenomenología sobre gestión de inteligencia emocional y el desempeño laboral.
	Revisión de test para estructurar los resultados	Estructuración del marco teórico del proyecto de estudio.	
	Información de apoyo de fuentes bibliográficas.		

	Identificación de nociones de aplicación del desempeño laboral.		
Análisis del nivel de desempeño laboral de los ejecutivos de CREDIFE S.A.	Conocer las herramientas de evaluación del desempeño Medir las nociones de aplicación en los ejecutivos de CREDIFE S.A.	Escala de evaluación de los ejecutivos de CREDIFE S.A.	Se establece la información necesaria para la toma de decisiones relacionadas al desempeño laboral.
Proponer un plan de coaching de desarrollo emocional para mejorar el desempeño laboral	Establecer etapas de la planificación del proceso de coaching Potencializar las emociones de los ejecutivos de crédito	Propuesta de mejoramiento	Se establece un plan de coaching emocional basado en el modelo de Goleman

Fuente: Chacón, M. (2021)

Tabla 2. Etapas críticas que ha transitado el problema de investigación.

Etapas	Descripción
Etapas 1	Indagación teórica
Etapas 2	Indagación de campo
Etapas 3	Presentación y análisis de resultados
Etapas 4	Presentación y validación de la Propuesta
Etapas 5	Conclusiones y recomendaciones

Fuente: Chacón, M. (2021)

La **justificación** del trabajo se basa en la gestión de la inteligencia emocional, dado que, al día de hoy, las empresas deben adaptarse y anticipar los cambios, a partir de estrategias para utilizar de forma productiva al capital humano para alcanzar los objetivos y metas planteadas.

La *importancia* del estudio parte de, la necesidad del cumplimiento de los objetivos y metas para incrementar la productividad. En este punto, se obtendrá el retorno de la inversión en el capital humano para elevar la calidad de competencias y estrategias en su entorno o sector.

El estudio se *viabiliza* debido al acceso a la información de primera mano en la institución de análisis. Pues, permitirá la determinación de la incidencia de la gestión de la inteligencia emocional en la organización y su relación con el

desempeño laboral (Del Toro, 2016). Sin embargo, se factibiliza y fundamenta en las siguientes directrices: calidad de servicios, buena fe, confianza mutua, transparencia, seguridad, sana crítica y apego a los procedimientos establecidos buscando la finalización de los clientes del Banco Pichincha a través de CREDIFE S.A.

No obstante, se evalúa el proceso de desempeño laboral mediante la técnica de la observación de los estándares y rendimientos financieros, los criterios de cumplimiento proyectado que representa ventajas como la reducción del indicador de morosidad y el aumento de la satisfacción del cliente, todo esto sin generar un alto impacto económico para la institución.

El estudio genera un *impacto* en el sector financiero de la economía popular y solidaria, ya que, establecerá un método contingente para evaluar y mejorar el desempeño laboral de los ejecutivos de CREDIFE S.A., con el fin de cumplir con los pilares del desarrollo empresarial según el marco de su progreso interno expuesto en el rendimiento individual esperado.

Los *beneficiarios* de este trabajo serán los ejecutivos de CREDIFE S.A., al mejorar los resultados estimados en las diferentes áreas de trabajo, pues, se mejorará la capacidad de adaptación y desarrollo de la creatividad del individuo como trabajador y sus relaciones interpersonales. De esta forma, se contribuye al logro de los objetivos del Banco del Pichincha.

Con relación a la **metodología** a aplicarse, y con referencia al procesamiento de recolección de información; se considera que se utilizará un enfoque mixto (cuali-cuantitativo) según Monje (2011). Por tal virtud, se pretende estudiar un nivel correlacional para verificar el grado de relación entre variables de estudio.

En el desarrollo de esta investigación se aplicará la siguiente técnica:

El método inductivo-deductivo se estableció para en base a lo observado generar afirmaciones y posiciones a delinear para solucionar el problema analizado; en lo referente al método deductivo es el sistema que se va a utilizar para organizar hechos conocidos y extraer conclusiones (Sampieri, 2014).

El método análisis-síntesis, ayudará a relacionar los datos obtenidos en la encuesta y entrevista con las necesidades a solventar y establecer los parámetros de la solución a implementar (Bunge, 1961).

Para la recopilación de información se utilizará la técnica de la encuesta que permitirá tomar de primera mano los datos observados y canalizados en datos matemáticos para luego ser evaluados (Sampieri, 2014). En consecuencia, el estudio involucra a los ejecutivos de crédito de la empresa CREDIFE S.A. y toma como población a los 13 ejecutivos de planta de crédito de la agencia. Es decir, se utilizó un muestreo no probabilístico al ser limitado el grupo de estudio. Por tal razón el tipo de muestreo es por conveniencia.

La instrumentación consiste en el diseño de un cuestionario que sirve para medir opiniones sobre eventos o hechos específicos, en el cuestionario las preguntas son gestionadas por escrito a muestras de poblaciones, en la encuesta las respuestas a las cuestiones pueden llevarse en una interacción bilateral (Bunge, 1961). El instrumento se estructura con base al modelo mixto de inteligencia emocional propuesto por Goleman (1999) teniendo como variable independiente la inteligencia emocional y como variable dependiente el desempeño de los ejecutivos de crédito de la empresa CREDIFE S.A.

CAPÍTULO I.

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1. Antecedentes

De acuerdo al autor Vásquez (2020) en su estudio *Inteligencia emocional y productividad laboral en la empresa SOCOPUR*, Vásquez (2020) afirma que la inteligencia emocional es una habilidad que permite tener control sobre las emociones y sentimientos propios y de la sociedad, de tal modo, que se pueda percibir, expresar y valorar, es decir, se proceda hacer uso de información que permita regular las acciones y pensamientos de las personas.

Su objetivo fue determinar si existe una relación entre la inteligencia emocional y la productividad de la empresa. Utilizó una metodología cuantitativa que permitió el desarrollo de dos cuestionarios validados y el desarrollo de la prueba de Pearson. Su principal conclusión fue que la relación es moderada positiva, por tal motivo, la inteligencia emocional influye positivamente en la productividad de la empresa.

Es decir, las emociones se interrelacionan con el conocimiento, establecido por la inteligencia cognitiva y se complementan para establecer los niveles de éxito en los diferentes ámbitos de la vida. La información recopilada con base a la inteligencia emocional se la utiliza para influir sobre el rendimiento de los individuos ya sea en actividades cotidianas o en prácticas laborales.

El estudio es relevante para la presente investigación ya que, denota que el conocimiento se interrelaciona con las emociones, establece los niveles de éxito profesional, permite influir positivamente en la productividad empresarial y medir el rendimiento organizacional. De igual forma, gestiona adecuadamente la

inteligencia emocional lo que posibilita el correcto desempeño de los colaboradores.

No obstante, en la investigación *influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral* del autor Molina (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. Por tal motivo, es relevante dentro de la investigación.

La inteligencia emocional para Biedma (2021) en su investigación *Inteligencia emocional: influencia en la gestión de los recursos humanos en las organizaciones*, la considera como una habilidad mental múltiple vista desde tres óptica social, cultural y cognitiva que se la vincula al procesamiento de información de carácter emocional.

Su desarrollo se basa en un marco orientador psicopedagógico de educación mental que permite la evolución social, el avance personal y profesional. Su objetivo fue analizar el impacto de la inteligencia emocional sobre la selección de sus trabajadores. Empleó una metodología de revisión sistemática de 99 estudios. Concluyó que la IE permite el conocimiento y manejo de emociones a fin de que se mejore las acciones propias y la dirección de pensamientos enfocados al desarrollo de competencias.

La incidencia del antecedente dentro de la presente investigación radica en el enfoque que analiza bajo tres ejes que son la óptica cultural, óptica social y óptica cognitiva, lo cual da paso al desarrollo y proceso emocional, desde el punto de vista mental la inteligencia emocional permite el correcto manejo de las emociones, por lo que se mejora la personalidad del individuo. Es decir, posee la habilidad de cambiar a las personas apelando a su lado afectivo.

Con base a Nájera (2016) en su artículo denominado *Liderazgo e Inteligencia Emocional* mantiene la postura de que la inteligencia emocional es la potencialidad de los individuos, que es incapaz de determinar las competencias emocionales por sí sola, debido a que depende de factores estimulantes presentes en el entorno para poder manifestarse. Bajo esta perspectiva se han desarrollado múltiples teorías que estudian a los sentimientos y relaciones desde diferentes ámbitos como ocupacional, matemático, social y educativo.

El poder denotar y comprender que la inteligencia emocional por sí sola no es capaz de reconocer las competencias emocionales y establecer los factores estimulantes externos que intervienen para que pueda manifestarse de manera correcta, da relevancia a la contextualización de la problemática de estudio. Por tal razón, es imprescindible analizar detalladamente cada estudio con relación a la temática planteada que contribuya al desarrollo de la investigación.

1.2.Fundamentación epistemológica

Refiriéndonos a al conjunto de principios, modelos y teorías que tratan sobre el conocimiento científico relacionado a una situación polémica estudiada.

1.2.1. Principios de la Inteligencia Emocional

Los principios sobre los cuales se fundamenta la inteligencia emocional según Gálvez (2014) para que se pueda obtener una verdadera información y aplicación de inteligencia emocional son:

Tabla 3. Principios de la Inteligencia Emocional

Principios	Fundamentos
Autoconocimiento	La capacidad de los individuos para conocerse a sí mismos, determinar puntos débiles y fuertes.
Automotivación	Habilidad que permite realizar actividades por sí mismos sin necesidad del apoyo de otras personas.
Autocontrol	Capacidad para saber mantener la calma y poder controlar los impulsos sin perder los nervios.
Empatía	Ponerse en el lugar de los demás y entender su situación.
Habilidades sociales	Capacidad adquirida para poder relacionarse e interactuar con otras personas y lograr un acercamiento eficaz.
Proactividad	Habilidad que permite tomar la iniciativa ante circunstancias o problemas.
Creatividad	Capacidad para visualizar el mundo desde otra óptica y resolver problemas.

Fuente: Adaptado de Figueroa (2018). Las relaciones cognitivas y conductuales en las interacciones didácticas.

1.2.2. Modelo de las habilidades cognitivas de Salovey y Mayer

Se compone por el procesamiento de las emociones, el conocimiento y la utilidad que se le puede dar a la información obtenida mediante su aplicación. Desde la perspectiva emocional se la entiende como las habilidades que permiten identificar y determinar las emociones propias o la del resto de personas con precisión mediante sensaciones fisiológicas y cognitivas, estados de ánimo centralizando la atención en señales que posibiliten la experimentación de las emociones de otros.

Componentes Fisiológicos



Figura 1.- Habilidades modelo de Salovey y Mayer

Fuente: Adaptado de Bueno (2019). La inteligencia Emocional: Exposición Teórica de los modelos Fundantes

Durante la infancia los niños entre los tres y los cinco años son capaces de identificar las expresiones físicas y los estados de ánimo, Se relacionan específicamente a cada persona y aumentan su precisión y exactitud en la identificación a medida que crecen.

Un claro ejemplo pueden ser los reflejos de que a pesar de que cada reacción es la misma, para cada acción, siempre hay algo que es diferente a los demás, como un salto de una persona alta a diferencia de una persona baja de estatura, los reflejos condicionados también ingresan en estos componentes ya que hay diferentes formas de aprendizajes dependiendo de las habilidades de cada persona.

Percepción de las emociones

La destreza que poseen los individuos para identificar emociones, ya sean personales o grupales durante situaciones particulares de la vida diaria. El correcto manejo de las emociones en distintos escenarios de tensión emocional facilita y agiliza el pensamiento, por ende, las emociones identificadas permiten la capacidad de crear pensamientos que respondan a las necesidades de una circunstancia en particular.

Comprensión emocional

Las emociones se deben comprender en distintos escenarios de tensión, debido a que poseen un lenguaje emitido a través de ellas. La expresión emocional es utilizada como mecanismo de supervivencia de los seres humanos y resulta complejo pensar en las emociones de los demás, proceso que se realiza en el área prefrontal del cerebro.

Gestión emocional

Habilidad que permite distinguir entre emociones negativas y positivas, que orienten al individuo a la consecución de objetivos. Del mismo modo, aprovecha la información emocional, lo cual facilita los procesos cognitivos y establece condiciones mentales favorables para la solución de problemas o la resolución de tareas que permiten agilizar la capacidad de crear pensamientos que respondan a las necesidades de una circunstancia en particular.

Relacionarse con los demás

La personalidad de cada individuo regula el despliegue emocional social que es percibido por los demás, de modo, que las emociones pueden variar según el contexto social en el que se encuentre una persona, lo cual mejora las condiciones sociales y permitan generar un pensamiento más acertado que fortalezca el desarrollo social.

1.2.3. Modelo mixto de Inteligencias Emocional de Goleman

Se establece la existencia de un cociente emocional que se complementa con el cociente intelectual, que se manifiesta en la interrelación producida entre ambos



Figura 1. Competencias Emocionales

Fuente: Adaptado de Fragoso (2015). Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto?

Conciencia de sí mismo

Es decir, conocer las propias emociones. Nos referimos a la capacidad de saber lo que se siente en un determinado momento. Una habilidad básica para guiar la toma de decisiones y no quedar a merced de emociones incontroladas.

Autorregulación

Se trata de gestionar y manejar todas las emociones para expresar los sentimientos de forma adecuada. Su capacidad conlleva el adecuado manejo de las expresiones de furia, enfado o irritabilidad, tan fundamentales en las relaciones interpersonales.

Motivación

La habilidad para motivarse a sí mismo constituye un elemento esencial para impulsar la acción hacia el logro de objetivos, tomar decisiones, ser más eficaces y mantener la perseverancia frente a contratiempos y frustraciones.

Empatía

Capacidad para reconocer las emociones de los demás, las personas empáticas son mejores para escuchar las necesidades de los demás.

Habilidades sociales

Es la habilidad de manejar bien las emociones en las relaciones con los demás. La competencia social y las habilidades que conlleva interactuar fluidamente, persuadir, dirigir, negociar, y resolver disputa, constituyen la base del liderazgo y la eficacia.

Las competencias sociales tienen que desarrollar habilidades que estén relacionadas con la inteligencia emocional. Según define Castillo y Greco (2015) las habilidades sociales son comportamientos específicos que determinan el nivel de competencia social de una persona. Estas son correctas formas de actuar y de hablar con los demás, ya sean niños o adultos. Actitudes como la cooperación, colaboración, diálogo, expresión de sentimientos, percepción positiva de sí mismo, autonomía, independencia, compromiso, responsabilidad, aceptación de la diversidad.

Las habilidades sociales son el conjunto de estrategias de conducta y las capacidades para aplicar dichas conductas que ayudan a los individuos a resolver una situación social de manera efectiva, es decir, aceptable para el propio sujeto y para el contexto social en el que se desenvuelve (Fragoso, 2015). Por tal motivo, las habilidades sociales son el comportamiento y la forma de actuar ante diferentes realidades que la vida le presente, en los cuales pueden ser problemas básicos o abstractos lo que pone a prueba su capacidad adquirida para poder procesar de manera inmediata y poderlos resolver.

El individuo forja a través de aprendizajes directos o indirectos durante su trayecto de vida. Estas habilidades nos otorgan una mayor capacidad para lograr las metas que pretendemos, manteniendo nuestra autoestima y sin dañar a las personas que nos rodean. Por otra parte, el énfasis de prestar atención para potenciar las habilidades sociales es un requerimiento para resolver los problemas que se presentan en el diario vivir.

Las relaciones sociales pueden llegar a generar conflictos de forma especial en los entornos educativos y pone en evidencia problemas de comunicación. Estas diferencias tienen una afectación importante en los sentimientos y es muy frecuente

que ante las dificultades el niño no guarde el control respectivo y tienda a herir a sus pares con palabras o acciones.

Con base en lo mencionado el autor Catellanos y Escott (2020) plantea la necesidad de tener presente que las primeras habilidades enseñan a desarrollar autoestima para que después al adentrarse a la sociedad para ser una persona leal y respetuosa, adquiriendo hábitos que ayuden a su desarrollo personal. Por eso, las personas que manejan habilidades en la competencia de comunicación, saben dar y recibir información, prestan atención a las señales del lenguaje gestual, enfrentan los problemas de forma asertiva, son abiertos a los cambios y mantienen el equilibrio antes situación positiva o negativa.

Competencias emocionales

1.2.4. Modelo del inventario de inteligencia emocional de BarOn

La inteligencia emocional según Emir y Rosario (2008) es definida como un conjunto de habilidades y destrezas emocionales, personales y sociales que inciden en la habilidad que poseen los individuos para adaptarse y sobrellevar las exigencias del entorno en el que se desenvuelven. La inteligencia no cognitiva es un elemento fundamental en el desarrollo de la habilidad que posibilita el éxito en la vida y que influye sobre la salud emocional y el bienestar general.

La estructura del modelo de BarOn puede ser analizada desde dos ópticas distintas, una topográfica y otra sistémica. Este modelo genera cocientes emocionales y cocientes emocionales compuestos que se basan en puntuaciones de quince sub componentes.

La perspectiva topográfica ordena los elementos de la inteligencia no cognitiva según un orden de rangos, donde se distinguen factores primarios relacionados con elementos de más alto orden, conectados por elementos de soporte.

Factores centrales de la teoría del inventario de BarOn

Factores Topográficos Centrales				
Asertividad	Comprensión de uno mismo	Empatía	Prueba de realidad	Control de impulsos

Figura 2. Factores Topográficos Centrales

Fuente: Adaptado de Biedma (2021) Inteligencia emocional: influencia en la gestión de los recursos humanos en las organizaciones.

El asertividad, interpretada como la habilidad de expresar los sentimientos y emociones; la comprensión de uno mismo, reconocida como la habilidad de los individuos para identificar y comprender los estados de ánimo y sentimientos; Empatía que permite apreciar e identificar las emociones del resto; Prueba de la realidad; Control de los impulsos. Los elementos centrales son los encargados de guiar a los elementos resultantes a conseguir la felicidad.

Factores resultantes de la teoría del inventario de BarOn

Factores Topográficos resultantes	Solución de problemas
	Relaciones Interpersonales
	Autorrealización
	Felicidad

Figura 3. Factores Topográficos Resultantes

Fuente. Elaboración Propia

Los elementos resultantes son habilidades que permiten al individuo sentirse satisfecho, alegre, satisfecho consigo mismo le permite disfrutar de la vida y de los demás. Elementos centrales y resultantes dependen de los elementos de soporte, ya que para los individuos dependientes carentes de asertividad es más complejo expresar sus sentimientos al resto.

Factores de soporte de la teoría del inventario de BarOn

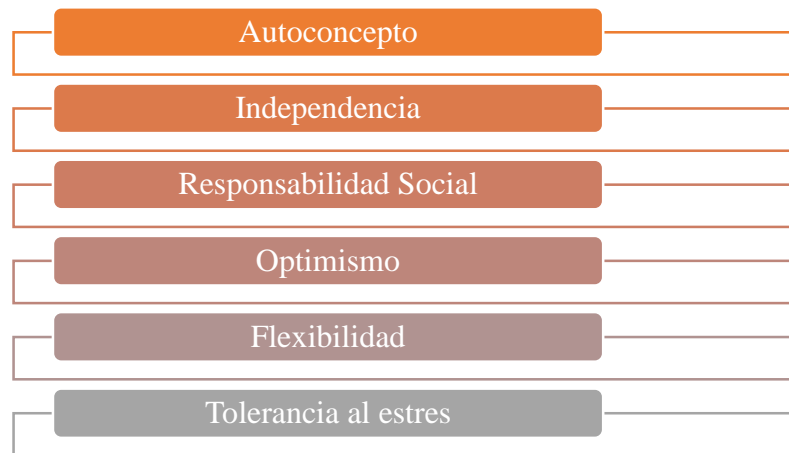


Figura 4. Factores de Soporte

Fuente: Bueno (2019). La Inteligencia Emocional: Exposición Teórica de los Modelos Fundantes

Las destrezas y habilidades no cognitivas se van desarrollando con el tiempo y pueden ir mejorando con el tiempo gracias al entrenamiento y a las técnicas terapéuticas, las cuales, pueden ser medidas mediante pruebas de evaluación adaptadas y estandarizadas internacionalmente.

La perspectiva sistémica está compuesta por cinco componentes mayores de la inteligencia emocional con sus subcomponentes, los cuales, se relacionan de manera estadística y lógica. Las habilidades establecidas como componentes factoriales de la inteligencia no cognitiva son medidas mediante la aplicación de este modelo.

Cociente Emocional General

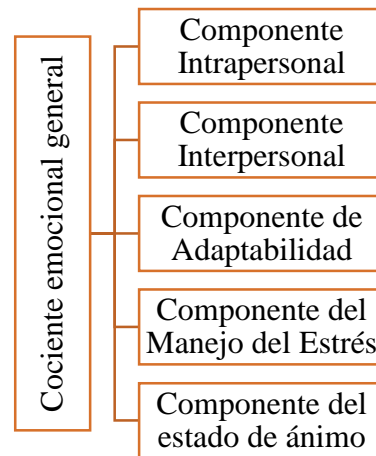


Figura 5. Cociente Emocional General

Fuente: Bueno (2019). La Inteligencia Emocional: Exposición Teórica de los Modelos Fundantes

Factores que se involucran en la inteligencia emocional y social que a su vez se interrelacionan entre sí con quince componentes que son medidos por el coeficiente EQ-I que son:

Componente Intrapersonal

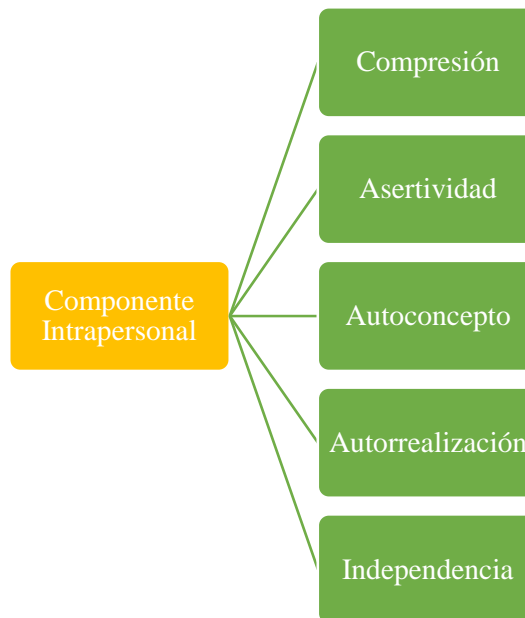


Figura 6. Componente Intrapersonal

Fuente: Bueno (2019) La Inteligencia Emocional: Exposición Teórica de los Modelos Fundantes

Comprensión de sí mismo; habilidad de lograr comprender los sentimientos y emociones propias y de los demás, aprender a diferenciarles y determinar su origen para potencializar la información emocional de los individuos; Asertividad como la habilidad que posibilita expresar creencias, pensamientos y sentimientos que no ofendan la susceptibilidad de los demás, precautelando los derechos personales.

Autoconcepto; habilidad de comprender y aprender a respetarse a uno mismo con aspectos negativos y positivos, aceptando las limitaciones de cada persona; Autorrealización, habilidad que permite alcanzar lo que realmente deseamos y disfrutarlo en su consecución; Independencia, habilidad para sentirse seguro de uno mismo y autodirigir acciones, pensamientos que permitan a los individuos ser independientes emocionalmente sobre sus decisiones.

Componente Interpersonal

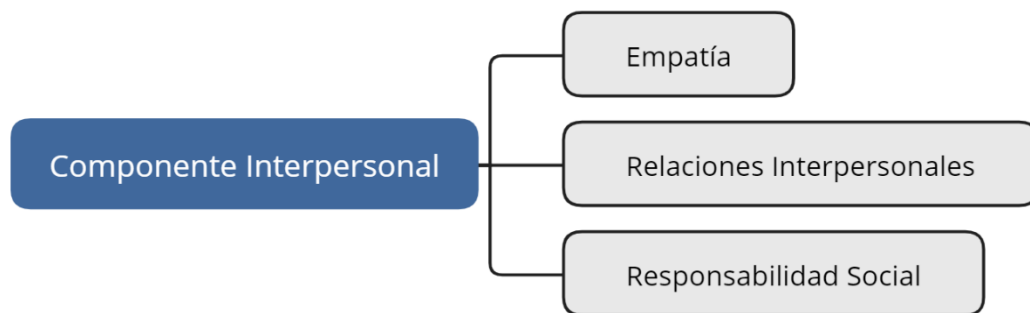


Figura 7. Componente Interpersonal

Fuente: Bueno (2019) La Inteligencia Emocional: Exposición Teórica de los Modelos Fundantes

Empatía, habilidad de poder comprender, percatarse de los sentimientos de los individuos y ponerse en el lugar de los demás; Relaciones interpersonales, habilidad para crear y mantener relaciones satisfactorias que se caractericen por el vínculo emocional que se genere; Responsabilidad social, habilidad que posibilita a los individuos para demostrarle a la sociedad que es un ser constructivo que coopera y es responsable con las emociones de su entorno.

Componentes de las habilidades sociales para relaciones interpersonales

Según Fernández (2013) existen tres componentes que forman parte de las habilidades sociales y la forma como se las puede aprender. Están ligadas a la forma

en la que la persona interpreta la vida y su forma de ser según la formación social, familiar y escolar.

Tabla 4. Áreas y Componentes Conductuales y Cognitivos

Áreas y Componentes Conductuales	
Comunicación No verbal	Son todas aquellas que tienen que ver con la expresión corporal.
Comunicación Verbal	Dicción, pronunciación, facilidad de palabra.
Comunicación Paralingüística	La forma en la que se expresa al hablar, la tonalidad, el carisma, la actitud.
Áreas y Componentes Cognitivos	
Percepciones sobre el ambiente de Comunicación	La formalidad, un ambiente cálido y formación con calidez, para tener una buena socialización con los integrantes de un grupo.
Variables Cognitivas del individuo	Estrategias de aprendizajes cognitivos, formación de la personalidad en base a valores esenciales para la convivencia y autorregulación de comportamientos indebidos.

Fuente: Adaptado de Rodríguez (2020) Desarrollo de capacidades organizacionales a partir de la gestión del talento humano y del conocimiento

Componente de Adaptabilidad

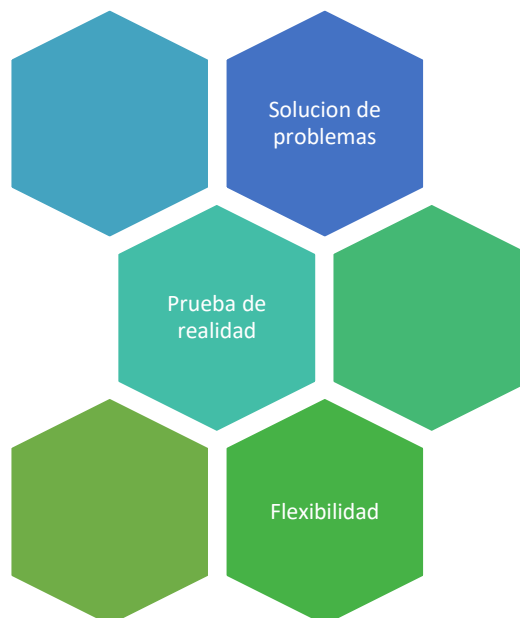


Figura 8. Componente de Adaptabilidad

Fuente: Adaptado de Mesa (2015) Inteligencia emocional, rasgos de personalidad e inteligencia psicométrica en adolescentes

Componente del Manejo del Estrés



Figura 9. Componente del Manejo del Estrés

Fuente: Adaptado de Tirado, et al (2020) Inteligencia emocional, clima organizacional y estrés ocupacional

Componente del Estado del Ánimo

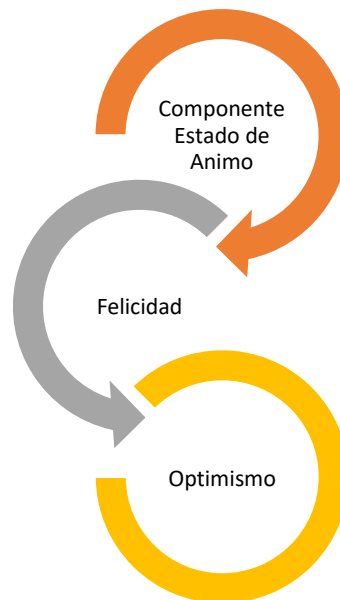


Figura 10. Componente del Estado del Ánimo

Fuente: Adaptado de Mesa (2015) Inteligencia emocional, rasgos de personalidad e inteligencia psicométrica en adolescentes

1.2.5. El desempeño laboral

El desempeño laboral para Araujo y Leal Guerra (2007) en su investigación denominada *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas* lo establecen como un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. Este sentimiento puede ser generalizado y se logra a través de facetas específicas de satisfacción como sueldo, supervisión, beneficios, oportunidades de

promoción, condiciones de trabajo, los compañeros y las prácticas de la organización. Por otra parte, Carmona y Rosas (2017) lo definen como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.

Según Argoti, Romero y Porras (2015) manifiesta que las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que deberían ser. Generalmente las tres clases de características del empleado que afectan las percepciones de lo que desea un empleado de su puesto son: Las necesidades, los valores y los rasgos personales. Por otra parte, García y Giménez (2010) plantea que el desempeño laboral es producto de la discrepancia entre lo que el trabajador quiere de su trabajo y lo que obtiene, es decir, que a menor diferencia entre lo que quiere y lo que tiene, mayor será la satisfacción.

1.2.6. Motivación durante el desempeño laboral

La motivación no depende exclusivamente de cada persona sino de sus supervisores jerárquicos, de su entorno profesional y social (Mesa, 2015). Existen varias organizaciones muy bien estructuradas, con excelentes profesionales, pero con un liderazgo con falta motivacional. La motivación permite la mejora del ambiente laboral la motivación debe ser interactiva. Los directivos tienen la responsabilidad de motivar a los demás, lo cual, se vuelve difícil.

Por tal motivo, el desempeño laboral bajo la postura de Castellá (2017) en su *estudio el viraje epistemológico de werner heisenberg* indica, que está ligado a factores motivacionales, es decir la satisfacción se produce cuando el individuo se enfrenta a actividades retadoras y estimulantes. Propone la teoría de la motivación, en la cual divide la satisfacción y la insatisfacción en dos tipos.

El higiénico o extrínseco, son los que causan la insatisfacción del empleado localizadas en el ambiente laboral, como en las políticas, la administración, relaciones interpersonales, sueldo, la supervisión, las condiciones ambientales y físicas del trabajo. Los motivadores o intrínsecos, aquellos que hacen que el empleado este satisfecho con su cargo, relacionados con las tareas que se ejecuta,

con las recompensas, con el reconocimiento profesional y la promoción que incluye el crecimiento y desarrollo personal.

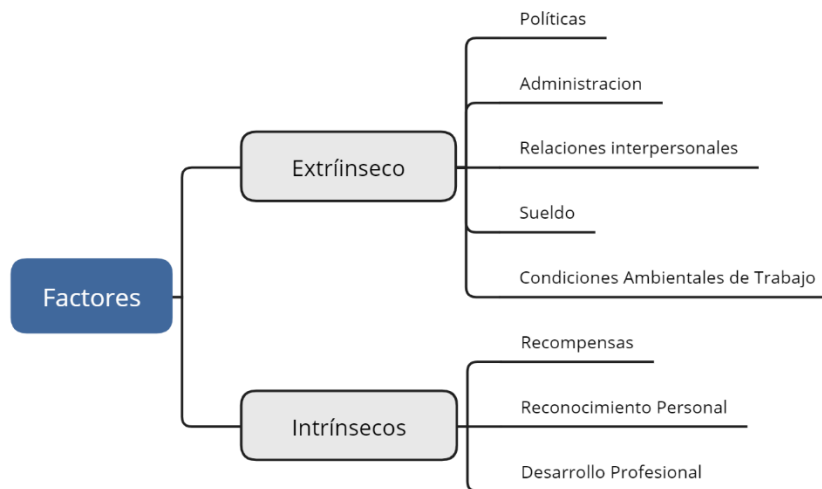


Figura 11. Factores Extrínsecos e Intrínsecos

Fuente: Adaptado de Mesa (2015) Inteligencia emocional, rasgos de personalidad e inteligencia psicométrica en adolescentes

Factores higiénicos o factores extrínsecos

Son aquellas que están relacionadas con la insatisfacción, ellos se encuentran en el ambiente que rodean a la persona o personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo. Estas condiciones están administradas por la empresa y por ende estos factores se encuentran fuera del control de las personas. Estos factores son: el salario, los beneficios sociales, el tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas y directrices de la empresa, el clima de relaciones entre la empresa y las personas que laboran en ella, los reglamentos internos, el estatus y el prestigio y la seguridad personal.

Los factores higiénicos para Herzberg son esencialmente profilácticos y preventivos, es decir, evitan la insatisfacción, pero, no provocan satisfacción, comparados a ciertos medicamentos “evitan el dolor o combaten el dolor, pero no mejoran por el hecho de estar más relacionados con la insatisfacción, Herzberg los llama factores de insatisfacción.

Factores motivacionales o factores intrínsecos

Estos factores están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de su tarea que la persona ejecuta, por lo tanto, están bajo el control del individuo ya que se relacionan con aquello que él hace y desempeña. Los factores motivacionales involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, la mayor responsabilidad y depende de las tareas que el individuo realiza en su trabajo.

Tabla 5. Factores Motivacionales

FACTORES MOTIVACIONALES	
Sueldo	Remuneración fija que percibe el trabajador por su servicio, que incluye bonificaciones y bonos por productividad.
Supervisión	La observación constante, por parte del jefe inmediato.
Compañeros de trabajo	La relación interpersonal entre compañeros de trabajo.
Comunicación	La constante información brindada durante el proceso del trabajo.
Condiciones ambientales	La seguridad, la salud y la calidad de vida en el centro de trabajo.
Beneficios Laborales	Las compensaciones adicionales a los salarios regulares.
Recompensas	Incentivos, bonificaciones y felicitaciones entre otros por el buen desempeño en las labores.

Fuente: Adaptado de Peña y Villon (2018) Motivación Laboral. Elemento fundamental en el éxito organizacional.

El efecto de los factores motivacionales sobre el comportamiento de las personas es mucho más profundo y estable; puesto que cuando son más óptimos provocan la satisfacción en las personas. Sin embargo, cuando estos son precarios, lo evitan y por estar vinculados a la satisfacción de los individuos, Herzberg los denomina factores de satisfacción y destaca que son responsables de la satisfacción laboral de las personas y que están totalmente desconectados y son diferentes de los factores que provocan la insatisfacción laboral.

El opuesto de la satisfacción profesional no sería la insatisfacción, sino ninguna satisfacción profesional; así mismo, el opuesto de la insatisfacción profesional sería ninguna insatisfacción profesional, y no la satisfacción.

Factores que Afectan el desempeño laboral en las organizaciones

El desempeño laboral dentro de las organizaciones que se ven afectadas por factores internos y externos (Díaz, 2020). Los factores internos se encuentran involucrados con la importancia o el nivel de interés que posee cada profesional por su trabajo, estimulación moral, oportunidad de ascender de puesto, los recursos que brinda el trabajo, la comunicación con los jefes, etc.; mientras que, los factores externos son los que condicionan cada empresa entre sí la cual motiva a que se muevan de un lugar a otro todo esto se traduce en perspectivas empresariales de éxito.

Existen factores que retribuyen al desempeño laboral

Tabla 6. Factores de Desempeño Laboral

Factores de Desempeño Laboral	
Respeto	Medida en que se establecen las relaciones interpersonales se basan en la debida atención y consideración recíproca de las opiniones, de los puntos de vista, de las actividades y de las funciones del personal
Flexibilidad	Tolerancia en las políticas impartidas por la empresa para asegurar el desempeño laboral
Supervisión	Fomentar actitudes de colaboración que posibiliten la solución de conflictos laborales, ligados al control de la empresa.
Orientación	El reconocimiento de áreas físicas, ubicación de insumos, equipos y materiales para el buen desempeño de sus funciones.
Comunicación	Establecer una comunicación bidireccional que permita el reconocimiento, respeto y motivación de los trabajadores por parte de sus superiores
Sueldos y Salarios	Satisfacción de las necesidades económicas fundamentales del trabajador que se logra a través del monto de su compensación proporcional a la labor que realiza
Promoción	Reconocimiento por parte de la empresa a un colaborador cuando realiza una excelente labor. La satisfacción del empleado atrae otros nuevos.
Capacitación	Motivador personal que permite que el trabajador se desarrolle profesionalmente y potencialice sus capacidades dentro de la organización
Prestigio	El prestigio motiva por su estabilidad, historia y aporte a la organización, el cual, es reconocido por los demás.
Salud	Adopción de un conjunto de medidas que amparen la salud, aspecto relacionado a las condiciones satisfactorias de trabajo, cuya responsabilidad es de las organizaciones, adoptando las disposiciones legislativas de seguridad e higiene

Fuente: Adaptado de Rivero (2019) Evaluación del desempeño: tendencias actuales

1.2.7. Satisfacción Laboral

Para Hinojosa, Ayup y Cogco (2020) la satisfacción en el trabajo está determinada por el atractivo de la tarea, recompensas asociadas, relaciones con los compañeros de trabajo y las condiciones laborales a las que los empleados están expuestos.

Además, afirma que otros factores relacionados con la personalidad del empleado y con las características de la función que desempeña intervienen de igual manera en la percepción que el empleado por su bienestar y su complacencia en lo que hace. Se centra básicamente en los niveles de satisfacción e insatisfacción sobre la proyección actitudinal de lo positivo y negativo.

Factores de satisfacción mental

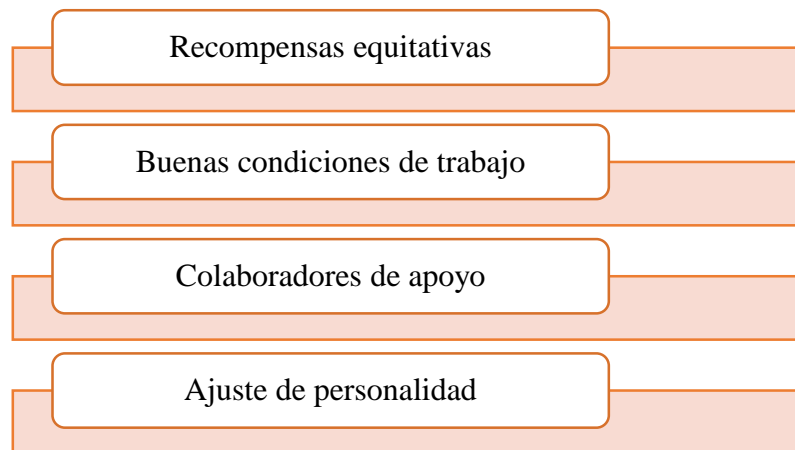


Figura 12. Factores de Satisfacción mental

Fuente: Adaptado de Hinojosa, Ayup y Cogco (2020) Imagen corporativa y satisfacción en potenciales empleados del sector bancario

Los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el ámbito laboral son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental que potencialice las habilidades de los trabajadores; recompensas equitativas que se equiparen con la realización de tareas y horas de trabajo; condiciones de trabajo que constituyen un respaldo para la consecución de objetivos; colegas que apoyen y el ajuste personalidad de cada individuo a su estación de empleo. Por otra parte, el efecto de la satisfacción en el puesto en el desempeño del empleado implica satisfacción y productividad, satisfacción y ausentismo y satisfacción y rotación Leal (2011).

1.2.8. Conducta durante el desempeño laboral

Los seres humanos tienen muchos motivos que impulsan la conducta; es más, Fragoso (2015) afirma que la conducta no la provoca nunca un solo motivo, sino que está en función la pluralidad de motivos dominantes y subordinados que actúan juntos en forma compleja cada uno de dichos motivos. Existe siempre en alguna magnitud distinta de cero y varía en su intensidad a lo largo del tiempo. El motivo más fuerte tendrá mayor influencia en la conducta.

1.2.9. Sobrecarga Laboral

La sobrecarga de trabajo es causa de suma importancia debido a que afecta al personal, porque existe aumento de trabajo y disminución de recurso humano; la carga de trabajo definido como el conjunto de demandas psicofísicas a las que se ve sometido un trabajador en su jornada laboral, antiguamente solo se medía el esfuerzo físico y ahora también se evalúa el esfuerzo mental que genera fatiga (Escalante, 2020).

Las personas que se encuentran en una organización en la actualidad, son designadas a poseer un incremento de responsabilidades a las que anteriormente tenía, esta problemática existe porque en la mayor parte de las organizaciones se ha generado una suma considerable de reducción del personal, sea este por múltiples factores como económico, ausentismo del mismo o tomar conducta inadecuada hacia el resto del equipo.

La organización antes de tomar alguna decisión que beneficie o perjudique al personal, debe de verificar las diferentes funciones que cada trabajador posee a su cargo, realizando este método se evitará que se produzcan causas que afecten en la satisfacción de sus trabajadores (Celis, 2020). Es decir, que se puede generar insatisfacción debido que tiene que realizar su labor cotidiana teniendo como consecuencia desequilibrar la estabilidad mental y física del profesional, lo que repercute en la atención que se le brinda al usuario. La organización se podrá ver perjudicada, porque posee a su cargo personal que se encuentra con desequilibrio afectando de manera directa en la productividad de la organización.

También las repercusiones psicológicas que puedan aparecer de manera más frecuente durante esta situación es el estrés, diferentes trastornos provocados por la

ansiedad, lo que se puede manifestar en forma de sensación de tensión, irritabilidad, tendencia a sobresaltarse por cualquier estímulo externo, susceptibilidad a las diferentes situaciones durante el desarrollo de la actividad, aparición de pensamientos negativos, presentimientos de que en cualquier momento ocurrirá alguna desgracia inesperada, dificultad para relajarse, inseguridad.

La organización debe brindar al personal afectado un programa de ayuda psicológica que permita al personal enfrentar el problema que le afecta y lograr mejorar el ambiente laboral que se produce durante en desarrollo de la jornada.

1.2.10. Volumen de Trabajo

La carga de trabajo que los trabajadores presentan en la actualidad está relacionada con el volumen y el tipo de actividad que desempeña, en alguno de los casos existe déficit del recurso humano que ayude a desarrollar las actividades que han sido encomendadas (Romero, 2017). De igual forma, la permanencia constante y la falta motivacional en la jornada laboral por tiempos prolongados, provoca el desgaste emocional y físico ocasionando un ambiente laboral de estrés y tensión que no permite el desenvolvimiento regular del equipo trabajo.

Con respecto, al desempeño laboral del personal de las organizaciones, el trabajo se torna intenso hace que el personal sea vulnerable a presentar un desgaste en su actuar, las escasas posibilidades de capacitación y de personal traen como consecuencia desmoralización y fatiga. Es indispensable establecer los factores que inciden en este proceso para lo cual tomamos las siguientes referencias.

1.2.11. Evaluación de desempeño

La evaluación del desempeño es definida por Rivero (2019) como un instrumento que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual o colectivo. Los resultados obtenidos se pueden utilizar para desarrollar mejoras que se ajusten al contexto de la empresa y permita la consecución de sus objetivos.

No obstante, la evaluación del desempeño para Enriquez et al. (2015) es un proceso que se enfoca a determinar la productividad de los trabajadores para elaborar planes de mejora en sus estaciones de trabajo, que permitan la gestión del

desempeño en cada uno de las actividades de la organización. Se determina el nivel de calidad de los empleados. Por ende, su objetivo es orientar a los individuos a lograr el cumplimiento eficaz de sus actividades.

Indicadores de desempeño o medidas de rendimiento

Un indicador o medida de rendimiento, es la cuantificación del grado en que las actividades o tareas de un proceso o resultados del mismo consiguen un objetivo específico. Permite a la dirección conocer, entender y desarrollar las medidas de rendimiento que equilibren: costo, calidad y tiempo, de forma tal que se incorporen a los objetivos y metas organizacionales.

Riesgos

Los riesgos de no establecer medidas de rendimiento conllevan a que en muchos casos la dirección emplee mucho tiempo y energía en establecer afirmaciones de Misión y por el contrario desatienda los detalles y la importancia de dictar políticas claras de medición del rendimiento.

Medición del rendimiento

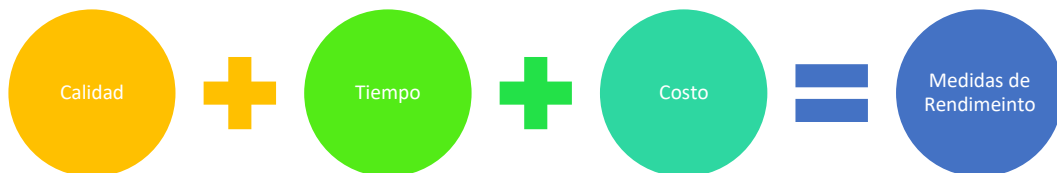


Figura 13. Medidas de Rendimiento

Fuente: Adaptado de Mafud y Luis (2016) Socialización y Compromiso Organizacional: Una revisión a partir del bienestar laboral

De calidad permite cuantificar la bondad de un proceso o servicio, en consecuencia, debe ser definida por el receptor o por la parte interesada; De tiempo cuantifica la bondad de un proceso, en esa virtud debe ser percibida y medida por los distintos sectores que conforman la Institución; De costo cuantifica la economía de dicha bondad debe ser ofrecida y determinada por las autoridades superiores.

Las medidas de rendimiento deben ser aplicadas por los ejecutivos dentro de la organización para poder medir el desempeño que pueden llegar a tener sus subordinados, aplicar mejorar o enfocar mejor los objetivos que desea lograr la empresa en un determinado periodo de tiempo.

Beneficios de medir el rendimiento

La selección de medidas de rendimiento efectivas permite a las organizaciones a cambiar con éxito, porque rompen barreras y lo que es más importante en muchos casos previenen su formación y además definen, recompensan y asegurar un comportamiento nuevo.

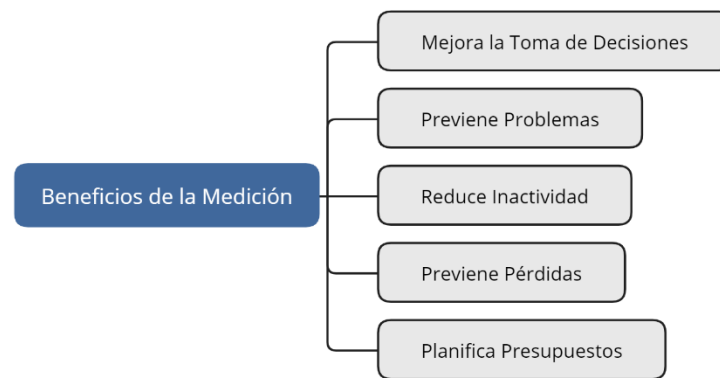


Figura 14. Beneficios de la Medición

Fuente: Adaptado de Mafud y Luis (2016) Socialización y Compromiso Organizacional: Una revisión a partir del bienestar laboral

1.3.Fundamentación del estado del arte

En la investigación presentada por Fernandez (2020) *Incidencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad bancaria* se enfoca en la medición de las dimensiones de inteligencia emocional con el objetivo de determinar la incidencia de la inteligencia emocional en el desempeño organizacional de los empleados de una entidad financiera. Se consideraron dos variables para el desarrollo del estudio: la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

Las variables dimensionales establecidas fueron: Intrapersonal, Interpersonal, Manejo de estrés, Adaptabilidad, Impresión positiva, Desempeño de tareas y Desempeño contextual. Cada una de ellas se amplía en su enfoque

contextual que permita el desarrollo organizacional, donde se determinó que su incidencia emocional radica en su alto coeficiente intelectual.

Por su parte, Toro (2020) en su estudio *Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales en los colaboradores de la escuela conducción Tes Drive* se centra en que la inteligencia emocional representa un desafío en la actualidad, debido a que a los individuos les cuesta descifrar sus emociones y asimilarlas para poder aplicarlas en el ámbito laboral. Del mismo modo, se enfoca en la organización y su capacidad para reconocer emociones que posiblemente afecten negativamente a su productividad. El objetivo que persigue esta investigación es determinar el nivel de inteligencia emocional y de competencias laborales de los colaboradores.

Contó con el desarrollo de correlación de variables para poder determinar su influencia, donde de igual manera denota el alto nivel de inteligencia emocional y competencia laboral con el que cuentan los colaboradores de la organización. Concluyó que la inteligencia emocional influye en un 95% sobre las competencias laborales de la organización Test Drive.

De igual manera, De la cruz (2020) en su investigación denominada *Influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral: Revisión de Estudios* se enfoca en analizar estudios que contengan relación o influencia sobre las variables analizadas. De la misma manera, retoma la teoría propuesta por Daniel Goleman como eje central para describir los componentes de la inteligencia emocional y la teoría propuesta por José Meliá para determinar las dimensiones de satisfacción empresarial.

Su objetivo fue determinar la incidencia de la IE sobre la satisfacción laboral para lo cual empleó una revisión sistemática que le permitió concluir efectivamente que, si existe una influencia derivada por la comprensión de los sentimientos propios y del resto, lo cual genera una actitud positiva en su entorno laboral y ayuda a establecer vínculos interpersonales con sus compañeros de trabajo.

Del mismo modo, Sierra (2020) en su artículo *Incidencia de la Inteligencia Emocional en el cumplimiento de Indicadores de Gestión del talento humano*. Su enfoque está basado en la inteligencia emocional del talento humano como parte de la gestión de indicadores empresariales. Su objetivo buscó determinar la eficiencia del talento humano para cumplir con disposiciones impuestas por la organización a través del manejo de sus emociones.

Su principal análisis radica en el perfil de seis gerentes, donde se concluyó que existe una relación entorno a la inteligencia emocional y los indicadores de gestión empresarial, la cual se comprobó gracias al porcentaje de cumplimiento de los gerentes. Su eficiencia se debe al correcto manejo de sus emociones, es decir utilizan la IE como herramienta que impulse la consecución de sus objetivos.

1.4. Conclusiones Capítulo I

- Los modelos de inteligencia emocional permiten a las organizaciones medir el nivel emocional que poseen sus empleados y utilizar esta información para potencializar sus atributos emocionales para la consecución de los objetivos organizacionales. Según los diferentes autores la inteligencia emocional es un compendio de habilidades, características y factores que se activan mediante estímulos sociales, culturales y motivacionales permiten el desarrollo personal y profesional de cada individuo.
- La inteligencia emocional presenta componentes cognitivos y motivacionales que intervienen en el rendimiento laboral de los empleados. Por tal motivo. Los directivos deben ser capaces de reconocer las emociones de sus subordinados con la finalidad de convertirse en ejecutivos empáticos que comprendan la situación de sus empleados y los ayuden a solucionar sus conflictos o a su vez potenciar sus habilidades a través de la aplicación de la información de inteligencia emocional.
- El desempeño laboral está vinculado a la perspectiva emocional de los empleados por rasgos de su personalidad, por ende, existe la contradicción de poder expresar sus emociones abiertamente o de presentar un comportamiento que exige la organización, por ende, los directivos deben emplear una medida de análisis que permita establecer las verdaderas emociones y sentimientos que poseen los trabajadores con la finalidad de que se mejore la productividad.

CAPÍTULO II. PROPUESTA

2.1 Título de la propuesta

Coaching de desarrollo emocional para los ejecutivos de crédito de Credife S.A. para el mejoramiento de su desempeño laboral basado en el modelo mixto de inteligencias emocional de Daniel Goleman.

2.2. Objetivos

2.2.1 General

Desarrollar un programa de coaching de inteligencia emocional que permita potenciar el desempeño de los ejecutivos de crédito de Credife S.A.

2.2.2. Específicos

- Implementar conocimientos básicos sobre la inteligencia emocional, donde se contemple las emociones de los ejecutivos como eje prioritario.
- Reconocer que las emociones influyen en la motivación de sus colaboradores y en la toma de decisiones efectivas
- Identificar la importancia de las habilidades sociales para mejorar las relaciones comunicativas con sus subordinados
- Fortalecer la inteligencia emocional en el desempeño de los ejecutivos de crédito

2.3. Justificación

La condición emocional influye en los individuos, en su accionar y la motivación frente a los demás. Por tal motivo, se considera necesario la realización de una capacitación que base su desarrollo en la Inteligencia Emocional, debido a que,

es una herramienta que proporciona información emocional y permite su aplicación para el desarrollo profesional en el ámbito directivo. Además, garantiza la efectiva toma de decisiones y la mejora del desempeño laboral a través de un ambiente organizacional saludable en beneficio de todos colaboradores de la empresa.

El interés particular de proponer una capacitación es que se mejoren las competencias y habilidades emocionales de todo el equipo de trabajo. Los beneficiarios del desarrollo de esta capacitación serán los ejecutivos de crédito de la empresa Credife S.A.

2.4. Desarrollo de la propuesta

Pautas de la capacitación

- La capacitación debe ser impartida por un coach de desarrollado emocional
- Pretende adaptarse a la situación actual que atraviesa la empresa Credife S.A.
- Utilizará una metodología dinámica que utilice, lecturas, experiencias y juegos

2.5. Estructura de Contenidos

En la estructura de contenidos se ordena los procedimientos que tendrá la propuesta detallada en etapas, temáticas, actividades, tiempo y responsables (Ver tabla 7).

Tabla 7. Estructura de contenidos

Etapas	Temática	Actividades	Tiempo	Responsable
Etapa I	Introducción a la Inteligencia Emocional	<ul style="list-style-type: none"> • Bienvenida • Explicación de los objetivos que pretende alcanzar la capacitación • Explicación de los contenidos que se desarrollarán 	Un día	Coach Supervisor
Etapa II	Inteligencia Emocional y ¿Cuál es su influencia en el ámbito laboral?	<ul style="list-style-type: none"> • Que es la Inteligencia Emocional • Principios de la Inteligencia Emocional • Dimensiones de la Inteligencia Emocional • Conversatorio de Experiencias 	Una semana	Coach Supervisor

Etapa III	Conociéndose a uno mismo	<ul style="list-style-type: none"> • Autoconocimiento: <ul style="list-style-type: none"> • Explorando nuestras emociones • Puntos Fuertes y Débiles • Autoconfianza • Actividad de autoconocimiento 	Una Semana	Coach Supervisor
Etapa IV	Gestión Emocional	<ul style="list-style-type: none"> • Expresión Emocional • Potencializar las emociones • La importancia del lenguaje emocional 	Una Semana	Coach Supervisor
Etapa V	Empatía y Automotivación	<ul style="list-style-type: none"> • Aprendiendo a escuchar • ¿Me interesa las emociones de mis colaboradores? • Mi motivación influye en la de los demás • Dinámica de empatía 	Una Semana	Coach Supervisor
Etapa VI	Poniendo en práctica mis habilidades sociales	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación Efectiva • Factores Cognitivos • Factores Motivacionales • Trabajo en Equipo 	Una Semana	Coach Supervisor
Etapa VII	Desempeño Laboral	<ul style="list-style-type: none"> • ¿El desempeño Laboral influye de la Inteligencia Emocional? • Factores de Desempeño Laboral • Evaluación del desempeño laboral 	Una Semana	Coach Supervisor

Fuente: Chacón, M. (2021)

2.6.Descripción de las Etapas de la propuesta del programa de capacitación

2.6.1. Temática I: Introducción a la Inteligencia Emocional

- Bienvenida
- Explicación de los objetivos que pretende alcanzar la capacitación
- Explicación de los contenidos que se desarrollaran

2.6.2. Temática II: Inteligencia Emocional y ¿Cuál es su influencia en el ámbito laboral?

Que es la Inteligencia Emocional

Se dará a conocer tres definiciones de la Inteligencia Emocional:

Los autores Mayer y Salovey (1997) definen a la inteligencia emocional como la habilidad para expresar, percibir y valorar emociones con exactitud, al igual que, la habilidad para generar sentimientos que faciliten el pensamiento y su aplicación. La habilidad para comprender emociones ajenas, el conocimiento emocional y la habilidad para regular las emociones proviniendo un crecimiento emocional e intelectual.

El autor Goleman (2017) define a la inteligencia emocional como la capacidad de reconocer los sentimientos de los de los demás y los propios, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones. También es la capacidad para la auto reflexión, por lo que permite identificar emociones propias y regularlas de forma apropiada.

Los autores Tirado, Torres, Redondo y Jimenez (2020) establecen una definición más global mejorada, donde, identifican a la inteligencia emocional como el compendio de habilidades y capacidades que puede desarrollar el individuo y de manera que, se encuentre en la posición de valorar, percibir y expresar con exactitud emociones que generen sentimientos que faciliten el pensamiento y motiven a potencializar sus actividades laborales.

Principios de la Inteligencia Emocional

- **Autocontrol**

Capacidad para saber mantener la calma y poder controlar los impulsos sin perder los nervios.

- **Autoconocimiento**

La capacidad de los individuos para conocerse a sí mismos, determinar puntos débiles y fuertes.

- **Automotivación**

Habilidad que permite realizar actividades por si mismos sin necesidad del apoyo de otras personas.

- **Empatía**

Ponerse en el lugar de los demás y entender su situación.

- **Proactividad**

Habilidad que permite tomar la iniciativa ante circunstancias o problemas.

- **Creatividad**

Capacidad para visualizar el mundo desde otra óptica y resolver problemas.

- **Habilidades Sociales**

Capacidad adquirida para poder relacionarse e interactuar con otras personas y lograr un acercamiento eficaz.

Dimensiones de la Inteligencia Emocional

Tabla 8. Dimensiones de la Inteligencia Emocional

Dimensiones de la Inteligencia Emocional
Conciencia de uno mismo
Autorregulación
Motivación
Empatía
Habilidades sociales

Fuente: Chacón, M. (2021)

2.6.3. Temática III: Conociéndose a uno mismo

- Autoconocimiento:

Es el conocimiento que poseemos sobre nosotros mismos, es decir quiénes somos en realidad cuanto conocemos, nuestras capacidades, habilidades y aptitudes para realizar una actividad

- Explorando nuestras emociones

¿Los individuos pueden reconocer emociones en situaciones puntuales? No significa solo aprender a reconocer nuestras emociones, sino tener la capacidad de estar conscientes de que las estamos experimentando. No obstante, muchas veces resulta más difícil reconocer emociones en el ámbito laboral, debido a varios factores que intervienen, por ende, un ejecutivo debe ser honesto consigo mismo

para identificar el porqué de cada sentimiento frente a cada situación, ya sea de entorno laboral o de sus subordinados y discriminarlas para apoyarse en esta información emocional y potencializarla.

- Puntos Fuertes y Débiles

Todo buen directivo o líder debe aprender a reconocer fortalezas y debilidades en el área en la cual se desempeña, no obstante, se puede potenciar los puntos fuertes y eliminar los puntos débiles de su equipo de trabajo y así poder aplicarlas al desarrollo de sus habilidades y aptitudes

- Autoconfianza

La autoconfianza consiste en el convencimiento propio de que cada uno es capaz de realizar con éxito una actividad o seleccionar la mejor alternativa cuando se presenta una problemática laboral, es decir tomar la mejor decisión donde el beneficio sea colectivo. Es confiar que uno va a poder travesar y salir de una situación, por más difícil que esta parezca. Desde luego, esto se refiere a situaciones cotidianas, y no a situaciones excepcionales en las cuales no se tiene ningún manejo, lo cual sería en realidad imprudencia o temeridad.

Actividad de autoconocimiento y autoestima

Objetivos de la dinámica A Quién Invito:

- Reconocer las capacidades y cualidades de los presentes
- Ofrecer la oportunidad de que los colaboradores identifiquen sus valores
- Promover que los colaboradores identifiquen en los demás los aspectos positivos.

La actividad consiste en hacer que los colaboradores aprendan a reconocer las cualidades y que sepan cómo son vistos por los demás. El coordinador realizará una pregunta en voz alta y cada persona deberá escribir en su papel la respuesta.

La premisa es que sólo deben elegir a un compañero o compañera, y luego de escribir el nombre hay que entregarle el papel al elegido o elegida. Cuando se le entrega el papel se le debe comunicar verbalmente por qué es la persona elegida.

La dinámica se debe desarrollar con agilidad para que se puedan realizar al menos diez preguntas. Todas las preguntas que se realicen deben tener como respuesta el nombre de uno de los participantes. Es recomendable que los colaboradores permanezcan de pie escuchando las preguntas, anotando la respuesta y entregando el papel.

2.6.4. Temática IV: Gestión Emocional

- Expresión Emocional

La expresión emocional es necesaria ya que permiten el procesamiento de las experiencias. Las emociones negativas pueden afectar nuestro diario vivir y eso se transmite a nuestro ambiente laboral, esas emociones expresadas pueden generar conflictos emocionales con el resto de su equipo

El trabajo emocional se refiere a cuando los colaboradores necesitan dar a conocer sus estados emocionales en situaciones o actividades particulares como parte de su trabajo. La disyuntiva sobre lo que realmente siente un colaborador y como debe ser su comportamiento afecta negativamente al rendimiento organizacional y a su salud

- Potencializar las emociones



Figura 15. Potencializar las emociones

Fuente: Chacón, M. (2021)

La importancia del lenguaje emocional

En todo momento, aunque inconscientemente nuestro cuerpo está transmitiendo emociones que reflejan un mensaje. Es muy importante comprender

las emociones que nuestro cuerpo transmite ya que estas son las responsables de nuestro accionar y de la toma de decisiones en nuestra vida.

La comunicación emocional se puede dar mediante el contacto físico, ya que tiene un fuerte vínculo con las relaciones interpersonales, debido a que ayuda a percibir las emociones de los demás, por ende, a ser más empáticos con sus emociones y sentimientos.

Los líderes con conciencia emocional tienen la capacidad de reducir los conflictos y construir relaciones a largo plazo, dos cualidades que benefician a las organizaciones. Cuando se lidera con inteligencia emocional, se pueden mejorar los niveles de motivación y las actitudes. Los resultados de desarrollar la inteligencia emocional se reflejan en un mayor desempeño laboral, más productividad, colaboración y cooperación

2.6.5. Temática V: Empatía y Automotivación

- Aprendiendo a escuchar

El aprender y saber escuchar trae grandes beneficios para tu desarrollo profesional, esta habilidad permite la oportunidad de mejorar tu productividad y tu rendimiento al facilitar el intercambio de información. Estimula la creación de ideas y posibilita la integración de equipos de trabajo; a su vez, se vincula con otras competencias como la gestión de proyectos y el liderazgo.

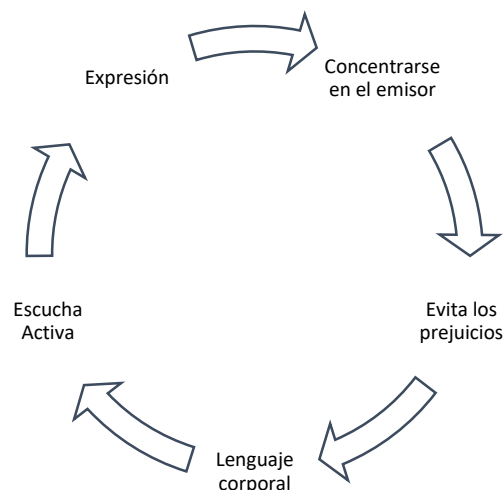


Figura 16. Aprendiendo a escuchar

Fuente: Chacón, M. (2021)

- ¿Me interesa las emociones de mis colaboradores?

Los directivos deben conocer que la empatía es importante. Aunque las habilidades orientadas a la tarea como monitorear, planificar, controlar y controlar el desempeño son importantes, comprender, cuidar y desarrollar a los demás es igual de importante, si no más importante, particularmente en la fuerza laboral actual. Dar tiempo y atención a los demás fomenta la empatía, lo que, a su vez, mejora su desempeño y mejora su efectividad percibida.

- Mi motivación influye en la de los demás

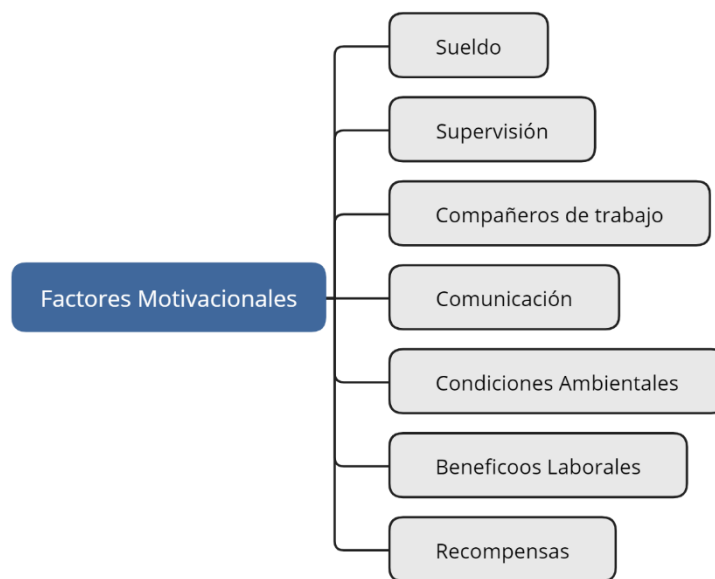


Figura 17. Factores Motivacionales

Fuente: Chacón, M. (2021)

- Dinámica de empatía

La empatía es la capacidad de experimentar y relacionarse con los pensamientos, las emociones o la experiencia de los demás. La empatía es más que simple simpatía, que es poder comprender y apoyar a los demás con compasión o sensibilidad. La empatía es una construcción fundamental para el liderazgo. Muchos líderes de hoy necesitan estar más enfocados en las teorías del liderazgo sugirieron que la capacidad de tener y mostrar empatía es una parte importante del liderazgo.

Los líderes transformacionales necesitan empatía para mostrar a sus seguidores que se preocupan por sus necesidades y logros. Los líderes auténticos también necesitan tener empatía para ser conscientes de los demás. La empatía también es una parte clave de la inteligencia emocional que varios investigadores creen que es fundamental para ser un líder eficaz

2.6.6. Temática VI: Poniendo en práctica mis habilidades sociales

- Comunicación Efectiva

Un comunicador cuidadoso recordará que, para comunicarnos de manera efectiva, debemos darnos cuenta de que todos somos diferentes en la forma en que percibimos el mundo y usar este entendimiento como una guía para nuestra comunicación con los demás. Un comunicador eficaz anticipa las formas ilimitadas en que se puede entender o malinterpretar un mensaje. Por lo tanto, el comunicador no solo debe cuidar su mensaje, sino que también debe tener en cuenta los antecedentes de su audiencia para asegurarse de que su comunicación reciba la retroalimentación deseada y se logre su objetivo de comunicación.

El ejecutivo debe tener claro que la comunicación es el mejor medio para motivar, establecer relaciones interpersonales y solucionar conflictos. Su mensaje debe ser claro y comprensible para que todos sus subordinados entiendan los sentimientos y emociones que desea transmitir, mejorando el ambiente laboral y contribuyendo al desarrollo emocional de sus colaboradores.

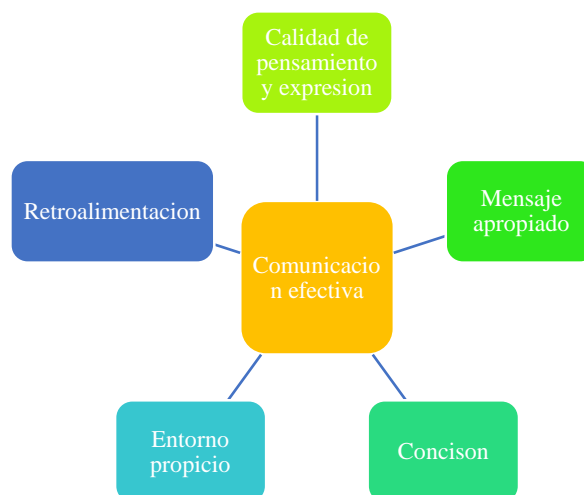


Figura 18. Comunicación efectiva

Fuente: Chacón, M. (2021)

- Factores Conductuales

Tabla 9. Factores Conductuales

Factores Conductuales	
Comunicación No verbal	Son todas aquellas que tienen que ver con la expresión corporal.
Comunicación Verbal	Dicción, pronunciación, facilidad de palabra.
Comunicación Paralingüística	La forma en la que se expresa al hablar, la tonalidad, el carisma, la actitud.

Fuente: Chacón, M. (2021)

- Factores Cognitivos

El intercambio abierto de información es un sello distintivo de la creciente economía del conocimiento. La implementación exitosa de la gestión del conocimiento es un factor enorme en el éxito corporativo. Sin embargo, el problema es que, si bien la capacidad de comunicación efectiva se considera una de las habilidades clave para identificar a los empleados talentosos, con frecuencia se reportan deficiencias significativas en el nivel de comunicación organizacional.

Tabla 10. Factores Cognitivos

Factores Cognitivos	
Percepciones sobre el ambiente de Comunicación	La formalidad, un ambiente cálido y formación con calidez, para tener una buena socialización con los integrantes de un grupo.
Variables Cognitivas del individuo	Estrategias de aprendizajes cognitivos, formación de la personalidad en base a valores esenciales para la convivencia y autorregulación de comportamientos indebidos.

Fuente: Chacón, M. (2021)

- Actividad de Comunicación Efectiva

Pedazos de Cartas:

Consiste en formar grupos tres o cuatro personas con un mínimo de tres equipos. Cada equipo recibe un sobre de cartas o tarjetas cortadas que deben estar mezcladas. Luego los equipos tienen un tiempo determinado para intercambiar y negociar con el fin de completar sus cartas. El equipo con más cartas completas gana.

El juego funciona porque se logra desarrollar habilidades de empatía y negociación, que son elementos clave de la comunicación efectiva. Las habilidades de negociación ayudan a la gente a navegar hacia resultados más exitosos. También les ayudan a afrontar los resultados menos satisfactorios con mayor habilidad.

2.6.7. Temática VII: Desempeño Laboral

- ¿El desempeño Laboral influencia de la Inteligencia Emocional?

La interpretación del concepto de desempeño laboral se refiere a un conjunto de actividades de desempeño producidas por los empleados en el entorno laboral. A través, del estudio de las empresas, encontraron que el capital psicológico, la autoeficacia, el optimismo, la esperanza y la tenacidad pueden tener un impacto positivo en el desempeño laboral y la actitud. Mientras más esperanza tengan los empleados, mayor será su desempeño, en general. Un estudio empírico sobre capital psicológico y desempeño laboral de los empleados en empresas.

- Factores de Desempeño Laboral

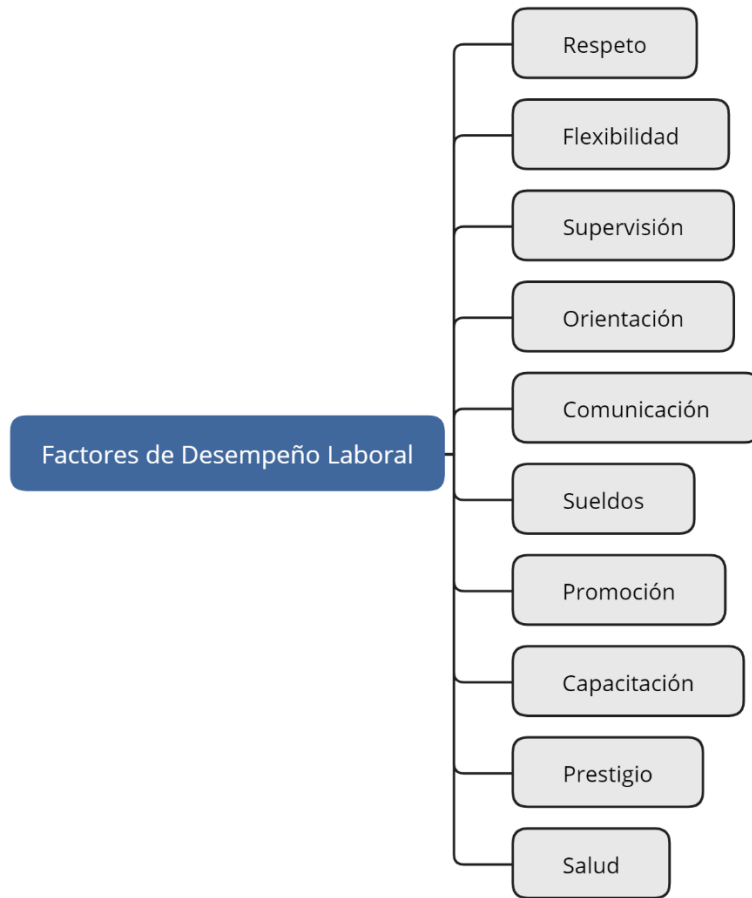


Figura 19. Factores de Desempeño Laboral

Fuente: Chacón, M. (2021)

2.7. Conclusiones del capítulo II.

- La puesta en marcha de la capacitación potencia el desarrollo de la inteligencia emocional de los ejecutivos con la finalidad de que comprendan la importancia y la influencia que implican las emociones en el desempeño de todos los colaboradores de la organización. Fomenta la empatía como parte del crecimiento laboral, lo que permite entender las emociones y sentimientos de los demás y el por qué su desempeño dentro de la organización.
- Existen factores ligados a la inteligencia emocional que deben ser entendidos para que la información emocional recolectada por los directivos, fortalezca su función de líderes y tengan la capacidad de resolver problemas laborales, al igual que mejorar el rendimiento de sus subordinados fomentando la motivación, comunicación y el buen ambiente laboral, que permita mejorar el desempeño laboral.
- Por último, se realizó el planteamiento de un plan de Coaching de desarrollo emocional para potencializar la Inteligencia Emocional, del mismo modo, se debe practicar los factores del desempeño laboral que posibiliten el desarrollo productivo de todos los colaboradores y que, a su vez, potencialice el liderazgo de los directivos con su cumplimiento.

CAPÍTULO III.

APLICACIÓN Y/O VALIDACION DE LA PROPUESTA

3.1 . Evaluación de Expertos

Para proceder a la evaluación del modelo, la sustentación de expertos es mínima debido a que, el modelo mixto de inteligencia emocional propuesto por (Goleman, 2017) es un instrumento validado con más de tres versiones en el Reino Unido. Se basa en cinco dominios que permitieron la medición de la inteligencia emocional de los ejecutivos de la empresa Credife S.A. Los dominios establecidos posibilitaron el sustento de la propuesta, los cuales fueron:

- Conocer las emociones
- Autocontrol
- Motivación
- Empatía
- Habilidades Sociales

De tal modo, que se reconozca a la inteligencia emocional como una meta habilidad que debe ser impartida y aprendida desde pequeños hasta la vida adulta. Se centra en que la inteligencia emocional es más relevante que la adquisición de conocimientos concretos, ya que según las emociones experimentadas o el estado de ánimo que tenga el individuo, estará en la capacidad de tener un mejor rendimiento en cualquier ámbito.

3.2. Validación y confiabilidad del instrumento

El instrumento se estructuró bajo las 5 dimensiones propuestas por Goleman (2017) en su modelo mixto de la inteligencia emocional: a) Autoconocimiento; b) Autocontrol; c) Motivación; d) Empatía y e) Habilidades Sociales que permitió identificar el grado de inteligencia emocional de los ejecutivos de Credife S.A.

La validación se realizó mediante el alfa de Cronbach de sus 35 elementos, donde se determinó el nivel de significancia con la que cuenta el instrumento, el cual fue de $\alpha=.864$. Es decir, su valor es significativo, debido a que, mientras más cercano a 1 sea su valor, más fiabilidad tendrá el instrumento.

Tabla 11. Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	No. de elementos
,864	35

Fuente: Chacón, M. (2021)

3.3. Validación de Hipótesis

Para la validación de la hipótesis de la investigación, se estableció el criterio de hipótesis: la inteligencia emocional *incide* en el desempeño laboral de los ejecutivos de Credife S.A. posterior, se procedió a plantear el modelo lógico que permitió contrastar cada criterio:

H₀: la inteligencia emocional *no incide* en el desempeño laboral de la empresa Credife S.A.

H₁: la inteligencia emocional *si incide* en el desempeño laboral de la empresa Credife S.A.

Para la comprobación estadística, se aplicó el modelo estadístico de regresión lineal simple para identificar la validez del modelo. De esta forma, se obtuvo un R² ajustado de 0,701. Es decir, el modelo es favorable para poder proseguir con la validación de relación.

Tabla. Validación del modelo

R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación	Durbin-Watson
,897 ^a	0,804	0,701	0,556	2,856

De acuerdo al grado de relación entre las variables inteligencia emocional y desempeño laboral, se procedió a aceptar la hipótesis alternativa, que afirma que la inteligencia emocional *si incide* en el desempeño laboral de los ejecutivos de Credife S.A., al obtener un valor $p=0,0052$.

Tabla. Validación de comprobación

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	5,07	8	0,634	4,049	,0052 ^b
Residual	1,237	4	0,309		
Total	6,308	12			

A continuación, se explica la agrupación grafica de las variables según los cuadrantes de significancia. Los cuadrantes se estructuran en los valores 1 y -1, lo cual, muestra el nivel de significancia de relación.

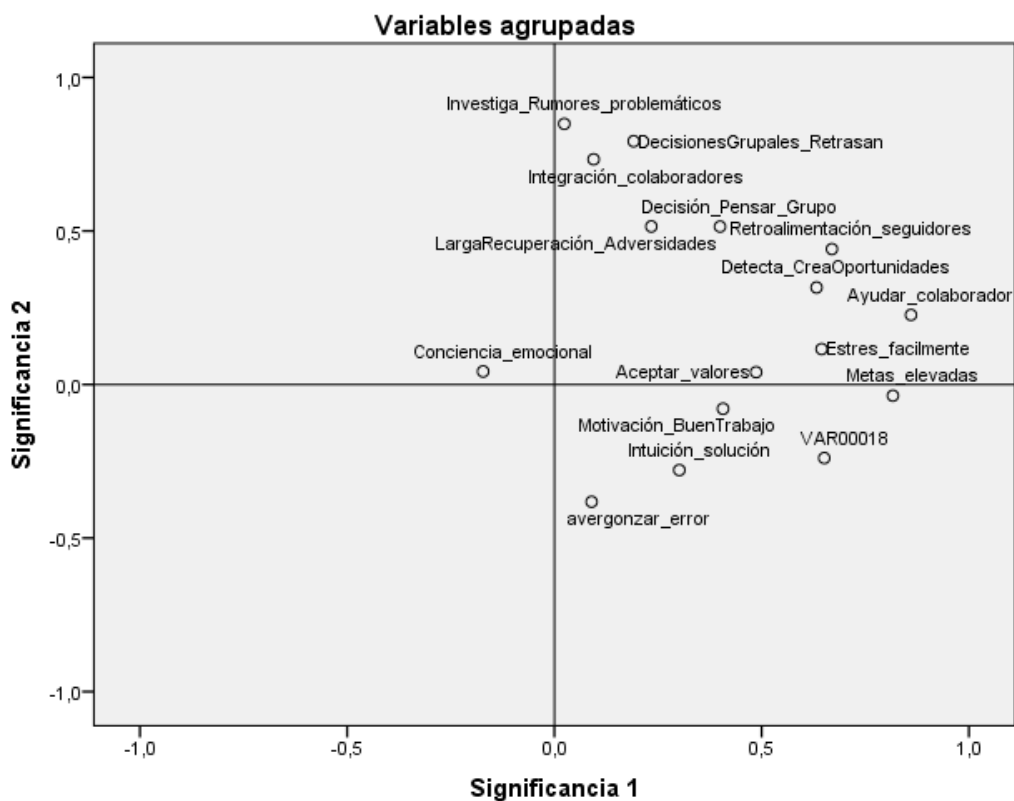


Figura 20. Variables Agrupadas
Fuente: Elaboración Propia

3.4. Evaluación de usuarios

A continuación, se presenta los resultados de evaluación a los ejecutivos de Credife S.A. donde se determinó las causas problemáticas con relación a la inteligencia emocional. En este sentido, se utilizó el modelo estadístico de correlación de Spearman para determinar las causas señaladas. Se evaluaron cinco

aristas de gestión de la inteligencia emocional donde destacan: autoconocimiento, autocontrol, motivación, empatía, y habilidades sociales.

Tabla 12. Autoconocimiento

	1	2	3	4	5	6	7
1. Cuando toma una decisión, se deja influenciar por sus estados de animo	1						
2. Posee conciencia de sus emociones	,14	1					
3. Conoce sus fortalezas y debilidades	,22	-,26	1				
4. Identifica y Reflexiona las causas de sus emociones	,33	,13	-,10	1			
5. Confía en su intuición para solucionar un problema	,17	,716**	,06	,23	1		
6. Acepta opiniones del resto, sin que le genere molestias	-,05	,21	,09	,22	,16	1	
7. Siente vergüenza cuando comete un error	-,03	-,13	,18	,16	,18	,785**	1

Fuente: Elaboración Propia

Se expresan dos correlaciones directas correspondientes al autocontrol que poseen los directivos con relación a la intuición para la solución de conflictos dentro del ámbito laboral y posee conciencia de sus emociones (.716) como lo indican Nuñez, Salon, Romero y Rosales (2009) la intuición es una habilidad que poseen los individuos que potencializa la inteligencia y se torna determinante en un conflicto, ya que es responsable de prevenir o contrarrestar situaciones que se vuelvan caóticas.

Por otra parte, el autoconocimiento guarda relación con la vergüenza que sienten al momento de cometer un error que influya en el desarrollo normal de las actividades de las organizaciones (.785). Esto quiere decir, que los colaboradores asumen sus errores y opiniones del resto, pero generan un sentimiento que afecta su desempeño, el cual, puede variar según el ambiente laboral en el que se desenvuelva.

Tabla 13. Autocontrol

	8	9	10	11	12	13	14
8 .Cuando la relación es tensa con un compañero de trabajo, se enfada	1						
9. Se estresa fácilmente con temas sin relevancia	,02	1					
10. Acepta fácilmente valores distintos a los suyos	,54	,28	1				
11. Para realizar un buen trabajo, necesita que lo motiven	-,01	,22	,560*	1			
12. Se adapta fácilmente a los cambios en tareas o políticas de la organización	,37	,34	,54	,38	1		
13. Ante circunstancias adversas, considera que su recuperación es larga	,54	,44	,637*	,54	,45	1	
14. Suele asignarse metas muy elevadas en su trabajo	,15	,656*	,669*	,28	,48	,36	1

Fuente: Elaboración propia

En la dimensión autocontrol se denota una correlación directa con base a que los ejecutivos necesitan motivación para poder realizar un buen trabajo y poder mejorar su rendimiento (.560). como lo establece Manjarrez, Boza y Mendoza (2019) la organización es la responsable de instaurar mecanismos motivacionales que suplan sus necesidades, de manera que, se encuentre constantemente motivado y potencialice su desempeño laboral y colectivo.

Del mismo modo, el autocontrol incide en los ejecutivos en su recuperación, ante circunstancias adversas (.637). Así mismo, el autocontrol se correlaciona con la auto asignación de metas muy elevadas por parte de los ejecutivos (.669), lo cual denota su compromiso con la empresa. Por otra parte, el autocontrol influye en la auto asignación de objetivos elevados, lo que establece la capacidad de los directivos para acaparar más actividades que fomenten su desarrollo profesional y que la empresa lo reconozca por ello.

Tabla 14. Motivación

	15	16	17	18	19	20	21
15. Se capacita constantemente	1						
16. Busca avanzar más allá de sus posición laboral actual	,18	1					
17. Se automotiva para aprobar, estudiar o conseguir algo	,50	,23	1				
18. Crea y detecta oportunidades	-,41	,22	-,19	1			
19. Ante problemas laborales, plantea soluciones anticipándose al resto de personas	,01	,00	-,48	,41	1		
20. Considera a los problemas como oportunidades	-,14	,53	,00	,25	0,00	1	
21. Si un colaborador tiene problemas con alguna tarea, dedica parte de su tiempo para ayudarlo	-,29	,20	-,30	,605*	,699**	,39	1

Fuente: Elaboración Propia

Con relación a la dimensión motivación se identificó que los directivos son capaces de detectar oportunidades que permitan el avance y evolución continua de la organización (.605). Sin embargo, poseen la habilidad de plantear soluciones ante problemáticas, que permita anticiparse al resto de colaboradores (.699), al igual que dedica parte de su tiempo a solucionar conflictos de sus colaboradores.

Por su parte Molina, Briones y Arteaga (2016) indican que los rasgos ligados a la personalidad de cada individuo permiten generar una motivación que incida en la cooperación eficaz para la resolución de conflictos, contribuya al desarrollo de un ambiente laboral favorable para todos sus integrantes. La dimensión motivación no presenta más correlaciones directas, ni positivas ni negativas.

Tabla 15. Empatía

	22	23	24	25	26	27	28
22. Identifica con claridad las emociones de los demás	1						
23. Dedicar tiempo para retroalimentar de manera constructiva a sus seguidores	,43	1					
24. Cuando un compañero tiene preocupaciones, le hace saber que está usted dispuesto a escucharlo	-,10	-,23	1				
25. Es susceptible a lo que pase en su círculo laboral	-,17	-,08	-,07	1			
26. Posee dificultad para conversar con colaboradores con distintos puntos de vista	-,36	,42	-,49	,28	1		
27. Hace amistad con personas que poseen distintas ideologías y valores	,40	,47	,00	,00	-,22	1	
28. Al momento de tomar decisiones, las hace pensando en los sentimientos y circunstancias de los demás	,19	,570*	,06	-,20	,16	0,00	1

Fuente. Elaboración Propia

Con relación a la dimensión empatía los directivos de la empresa Credife S.A. se denota que poseen un nivel alto, debido a que dedican parte de su tiempo a retroalimentar a sus colaboradores de manera constructiva apoyando a su desarrollo y al de la organización.

Del mismo modo, cuando los directivos deben tomar decisiones las realizan pensando en un bien colectivo, es decir, en los sentimientos, emociones y circunstancias que sus subordinados atraviesan en el ámbito laboral (.570). Como lo explica Quinteros (2014) la toma de decisiones es un proceso metodológico complejo que se basa en elementos personales (internos) y laborales (externos) y su finalidad es que se promueva el desarrollo organizacional y a su vez, el desarrollo colectivo.

Tabla 16. Habilidades Sociales

	29	30	31	32	33	34	35
29. Investiga rumores que pueden intranquilizar a sus compañeros	1						
30. Cuando presenta una idea a sus compañeros, identifica fácilmente si captan su mensaje	,14	1					
31. Comunica sus sentimientos de manera eficaz	,27	-,29	1				
32. Sus movimientos corporales coinciden con lo que expresa verbalmente	,04	,30	-,48	1			
33. Determina fácilmente compromisos entre compañeros para disminuir desacuerdos	-,05	,16	,02	,29	1		
34. Si un colaborador se encuentra al margen del equipo, busca algún medio para integrarlo	,611*	,17	,14	-,02	,17	1	
35. Considera que las decisiones grupales, retrasan el trabajo	,583*	,28	,30	-,03	,01	,642*	1

Fuente. Habilidades Sociales

En la dimensión habilidades sociales se expresa tres correlaciones directas, correspondientes a la capacidad de los ejecutivos para integrar a un colaborador que se encuentre al margen y no genere un vínculo emocional con los demás, puesto que para Francisco (2015) la integración es un requisito de la organización para fomentar un ambiente laboral armónico. De igual manera, se correlaciona con la investigación previa que realizan ante un supuesto rumor para que no se convierta en un conflicto a futuro (.611).

Por otra parte, consideran que las decisiones grupales retrasan la gestión de la organización debido a que Rodríguez (2015) menciona que las decisiones tienen un carácter individualista que fomenta el desarrollo empresarial tomando en cuenta el rendimiento o beneficios de la decisión, por lo cual la debe realizar un directivo con la capacidad y habilidad para hacerlo.

3.5. Evaluación de resultados

Inteligencia Emocional

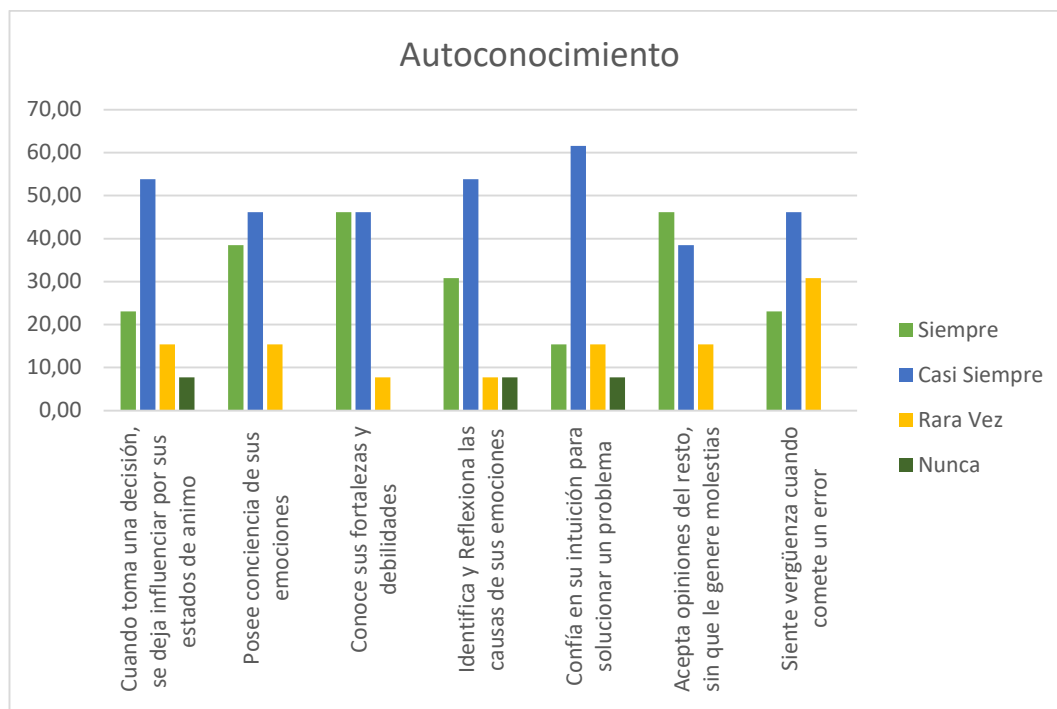


Figura 21. Autoconocimiento
Fuente: Elaboración Propia

Mediante el cuestionario aplicado a los ejecutivos de la empresa Credife S.A. se logró determinar que la mayoría de ellos tiene un coeficiente de autoconocimiento medianamente alto, es decir, casi siempre, en base a las emociones y estados de ánimo dejan guiar sus decisiones (53%), de igual manera, son conscientes de sus actitudes (46%) y son capaces de identificar las causas de sus sentimientos (53%).

Por otra parte, los ejecutivos confían en su intuición para solucionar problemáticas debido a que según Cano y Zea (2012) su accionar debe ser determinante y ágil de modo que, se logre evitarlo o contrarrestar su avance (61%) y es comprensible con el resto de colaboradores, puesto que conocen sus fortalezas y debilidades (46%) y las potencializa para generar un ambiente laboral tranquilo basado en las emociones de los demás.

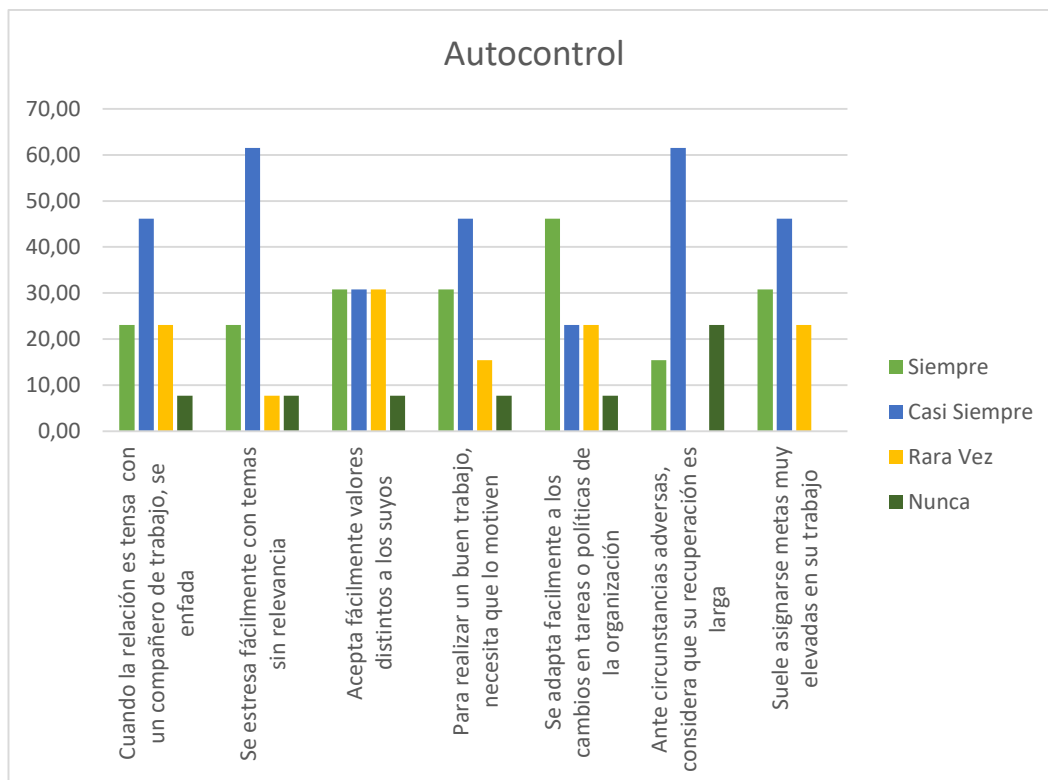


Figura 22. Autocontrol
Fuente: Elaboración Propia

El autocontrol en los ejecutivos de la empresa Credife S.A. resulta Bajo en circunstancias conflictivas con otros colaboradores (46%) o necesita que le motiven para poder realizar un buen trabajo (46%). De igual forma, con temas que no resultan relevantes para el desarrollo normal de sus actividades (60%), se estresan o enfadan bajo circunstancias de estrés. Lo cual no permite el desarrollo de habilidades que potencien el desempeño laboral o personal (Mendoza, García y Xochitotl, 2014). Otro rasgo característico es que, les cuesta aceptar valores diferentes a los suyos (30%).

No obstante, se denota un autocontrol alto con relación a la adaptación que tienen los ejecutivos para adaptarse a los cambios (46%) y la asignación propia de metas muy elevadas. Esto permite mejorar el desempeño laboral del empleado al involucrarse con las actividades curriculares de la empresa.

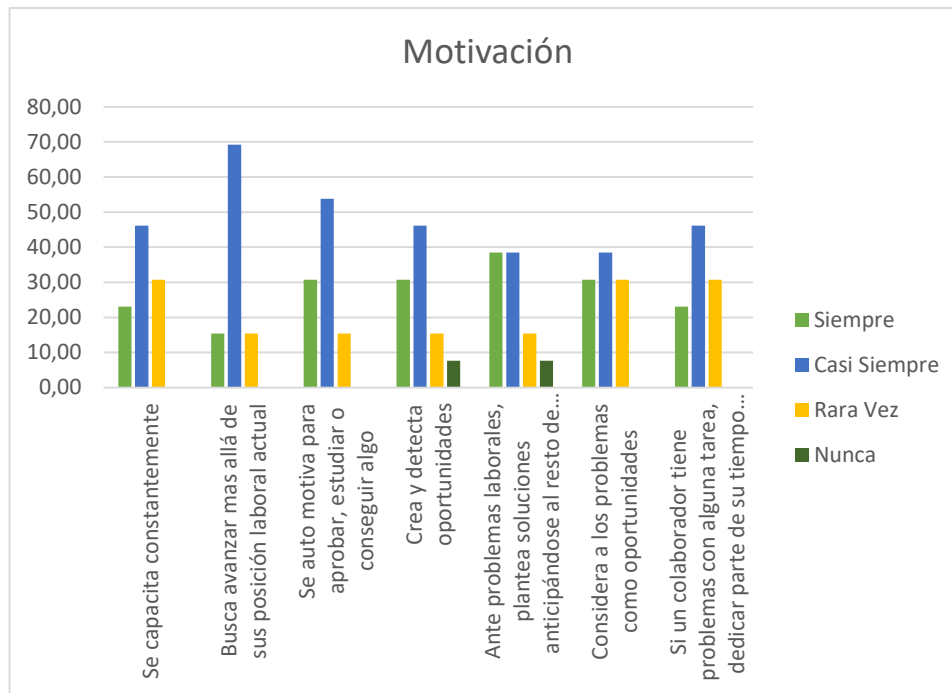


Figura 23. Motivación
Fuente: Elaboración Propia

Con relación a la variable motivación se identificó que el 46% casi siempre se capacita o busca una superación profesional dentro de su ámbito profesional. El 69% busca escalar de su posición laboral actual como objetivo de superación personal y profesional en base a sus prioridades y las de la empresa (Peña y Villón, 2018). Así mismo, el 53% casi siempre se automotiva para la realización de sus actividades y mejorar su desempeño, el 76% de los ejecutivos plantea soluciones ante posibles conflictos dentro de la organización.

De igual forma, el 38% se encuentra en la capacidad de observar los problemas como oportunidades. Por último, el 46% de los ejecutivos casi siempre dedican su tiempo para ayudar a sus colaboradores con algún conflicto y solo el 23% lo realiza de manera permanente.

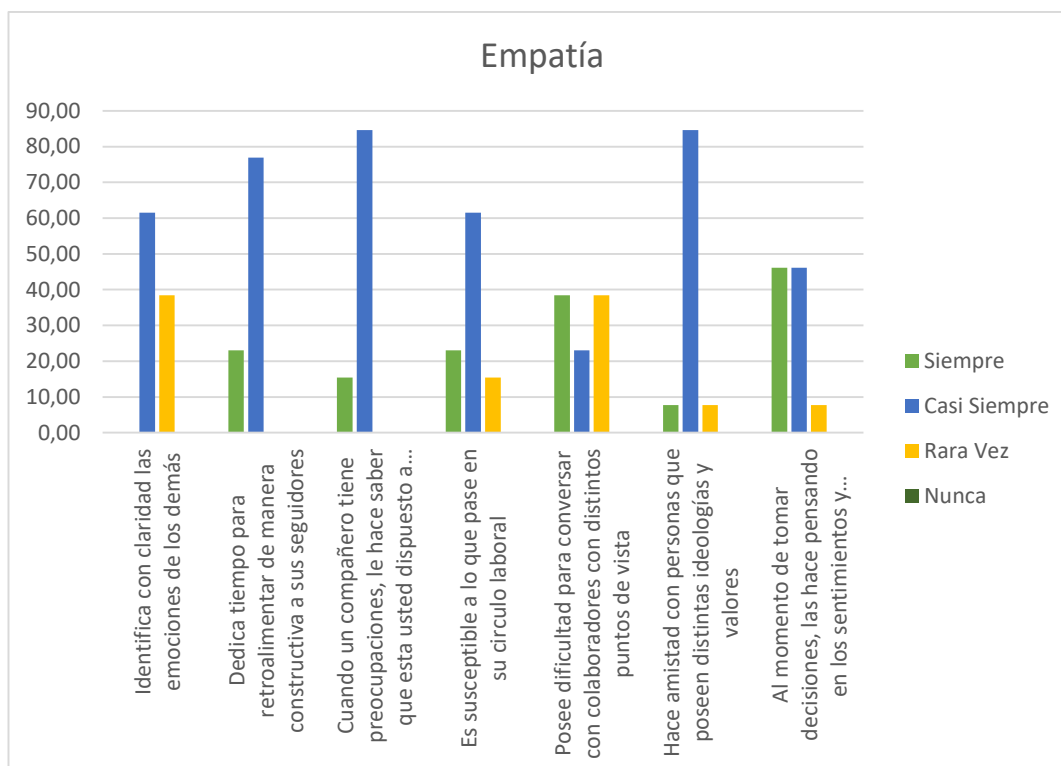


Figura 24. Empatía
Fuente: Elaboración Propia

Se denotó que los ejecutivos poseen un nivel de empatía alto. Sin embargo, este componente lo practican casi siempre dentro de la organización, pero corresponden a casi el 90% de los directivos. Del grupo total, el 61% suelen identificar con claridad las emociones de los demás, de igual manera, el 76% dedica tiempo para retroalimentar constructivamente a sus colaboradores o subordinados. Por otra parte, el 84% posee una escucha empática con sus colaboradores, ya que, según Codina (2004) no se trata de estar de acuerdo, sino de comprender los verdaderos sentimientos que afectan emocionalmente o intelectualmente a los individuos.

El 61% indicó que es susceptible dentro de su círculo laboral. No obstante, el 38% posee dificultad para establecer lazos comunicativos con personas que piensan distinto. El 84% establece lazos de amistad con colaboradores con distintas ideologías pues, no implica la discusión de un tema específico. Por último, el 46% siempre toma decisiones pensando en los sentimientos y circunstancias de los demás.

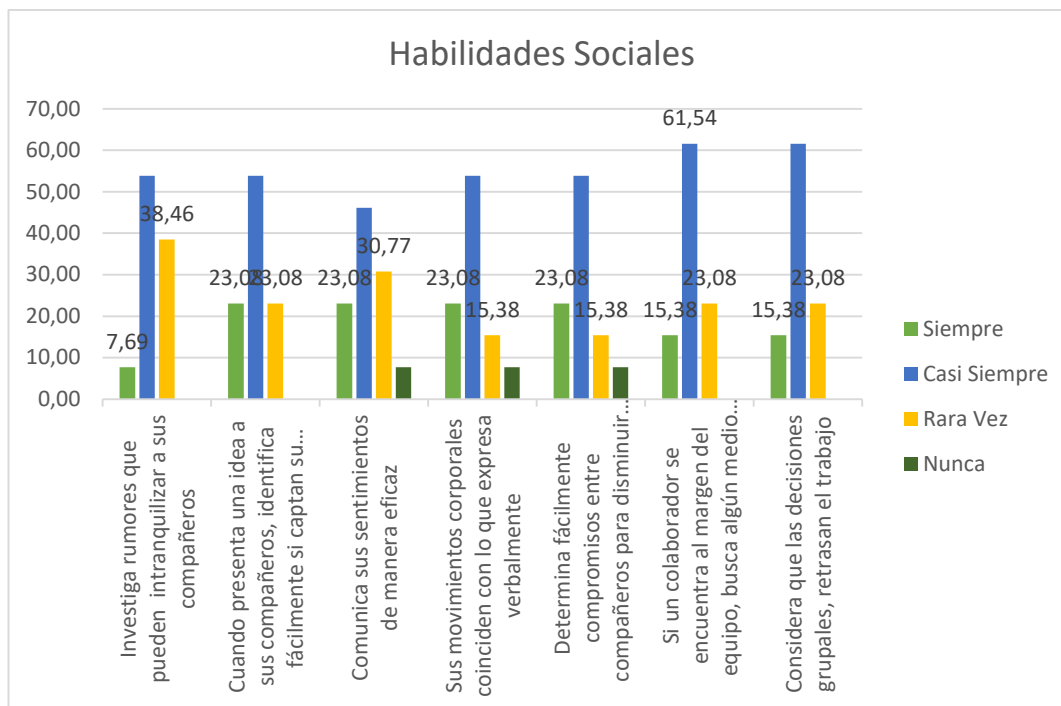


Figura 25. Habilidades Sociales
Fuente: Elaboración Propia

Por último, los ejecutivos de la empresa Credife S.A. poseen un nivel medio con relación a las habilidades sociales, ya que, casi siempre el 53% de ellos investiga rumores que se crean en el ámbito laboral antes de emitir una opinión. El 7% lo hace siempre. Del mismo modo, al expresar ideas el 53% de los ejecutivos las realizan con claridad de manera que, todos los colaboradores la entiendan. El 46% logra comunicar de manera eficaz sus sentimientos y el 53% denota una expresión corporal acorde a su expresión verbal.

De igual manera, el 61% busca los medios necesarios para integrar a un colaborador al círculo laboral, ya que, Fernández (2007) establece que la organización debe garantizar la integración de todos sus colaboradores, sin embargo, se da por los propios colaboradores ligado a factores cognitivos de cada individuo para establecer relaciones interpersonales. Por último, el 61% de ejecutivos consideran que las decisiones grupales retrasan el desempeño laboral debido a los múltiples criterios y perspectivas sobre una problemática específica.

Desempeño Laboral

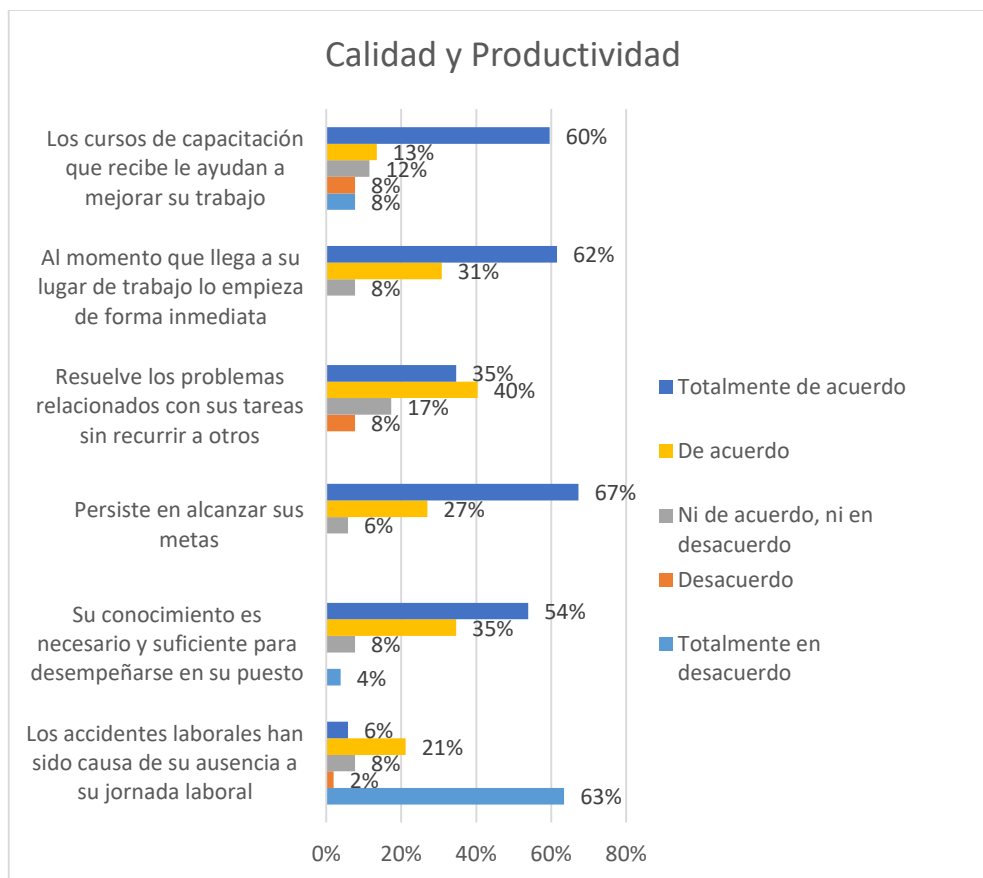


Figura 26. Calidad y Productividad

Fuente: Elaboración Propia

El desempeño laboral de los ejecutivos de la empresa Credife. S.A. según las variables de calidad y productividad, denotan que el 60% está completamente de acuerdo en que las capacitaciones recibidas contribuyen al desarrollo intelectual de su puesto de trabajo debido a que, como lo indica Marvel, Núñez y Rodríguez (2014) el valor de una organización radica en su capital intelectual y debe permanecer en constante actualización.

Del mismo modo, se constató que el 62% empieza sus labores de manera inmediata al momento que llega a su puesto de trabajo. Por otra parte, solo el 35% de ejecutivos logra resolver conflictos relacionados a sus labores sin necesitar el apoyo de alguien más, lo cual les permite generar mayor productividad. Sin embargo, el 67% es persistente en querer alcanzar sus metas profesionales dentro

de la empresa. Por último, el 63% está totalmente en desacuerdo que los accidentes laborales hayan sido causados por su ausencia en la jornada laboral.

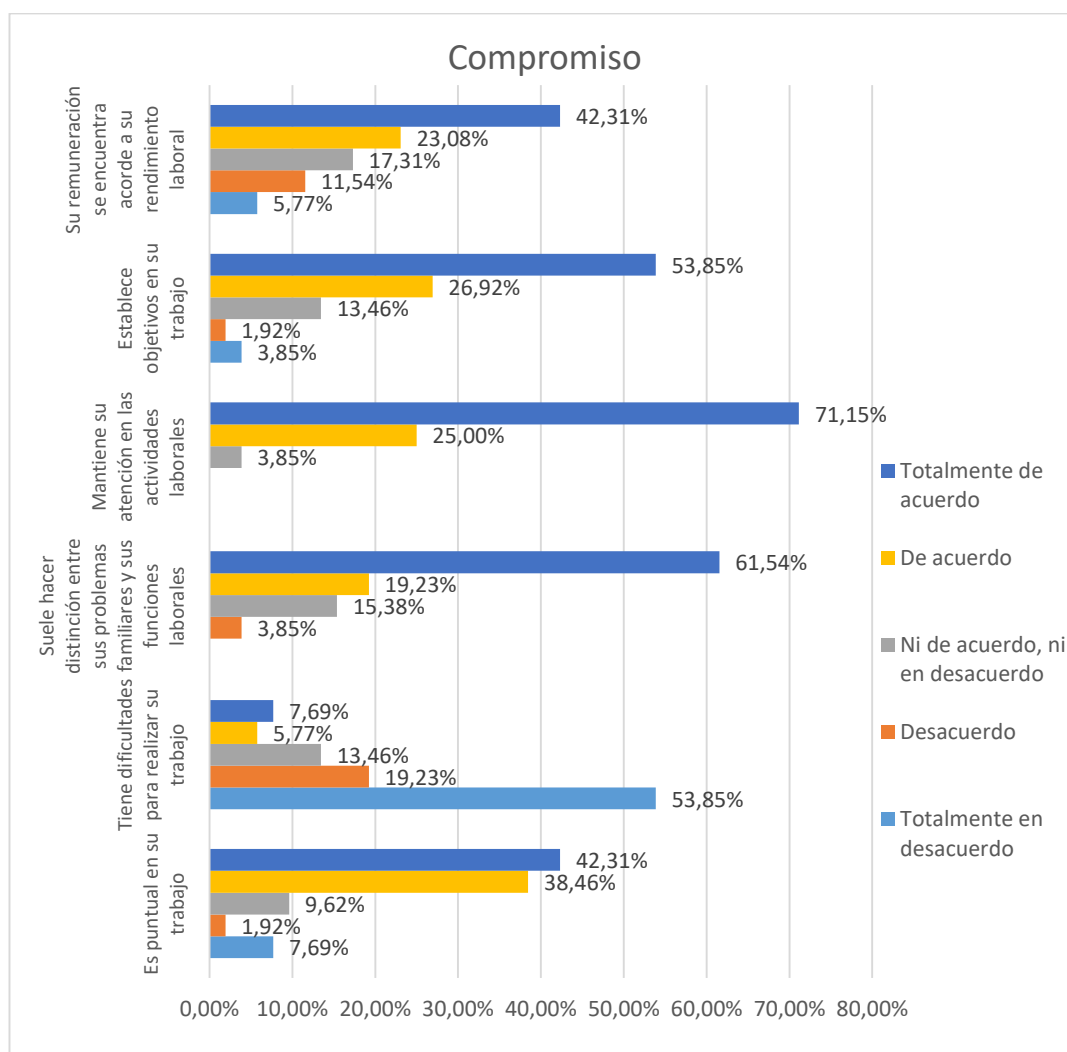


Figura 27. Compromiso

Fuente: Elaboración Propia

La variable compromiso indicó que el 42% de los ejecutivos de la empresa Credife S.A. es puntual con su trabajo, es decir, cumple a cabalidad sus actividades y se refleja el compromiso personal con su desarrollo profesional y con la empresa, De igual manera, el 71% logra mantener la atención y enfocarse plenamente en sus actividades laborales. Del mismo modo, el 53% presenta dificultades para realizar su trabajo debido a la falta de compromiso con la organización y con su empleo.

El 61% de los ejecutivos sabe distinguir entre sus problemas personales y sus funciones laborales, sin embargo, los demás no lo hacen y como lo indica,

Acebo y Samada (2020) las problemáticas familiares o personales implican la pérdida del equilibrio emocional, por ende, disminuye su rendimiento laboral. Por último, el 42% considera que la remuneración recibida está acorde a su desempeño laboral.

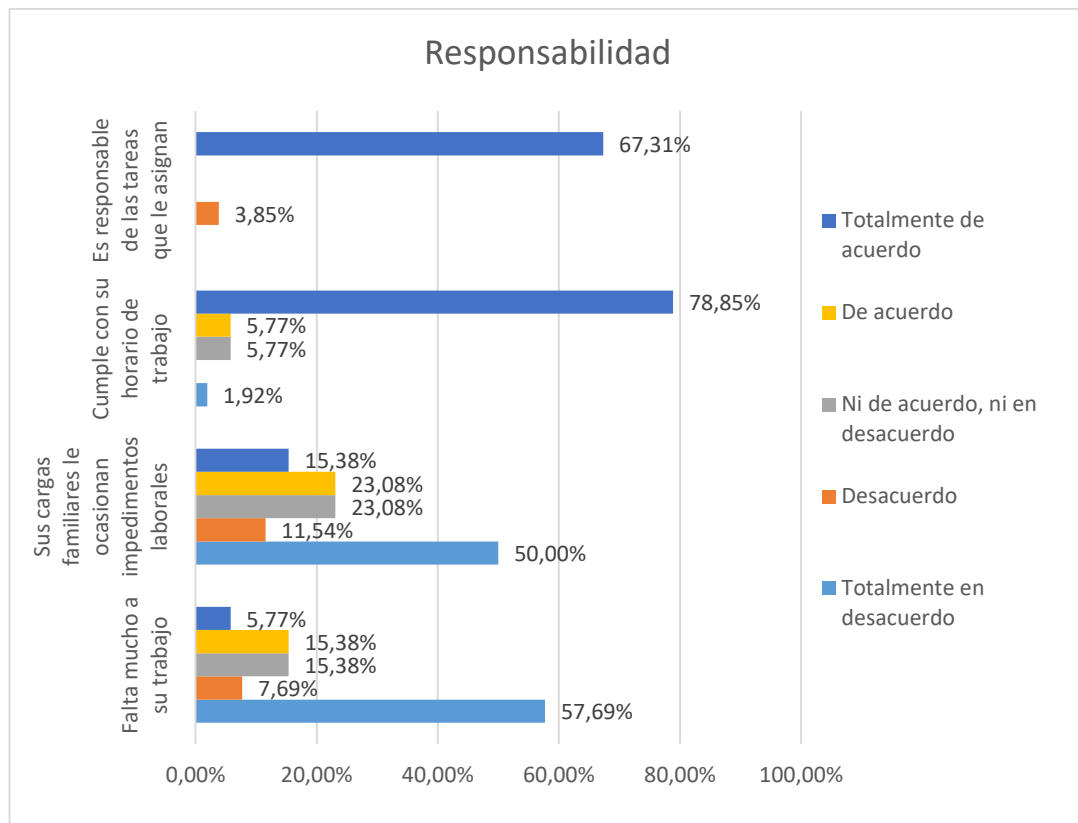


Figura 28. Responsabilidad

Fuente: Elaboración Propia

La responsabilidad con base al desempeño laboral de los ejecutivos de la empresa Credife S.A. es muy alta debido a que el 67% siempre se responsabiliza de las tareas y actividades que le encomiendan. De igual forma, el 78% cumple con sus horarios de trabajo establecidos. El 50% denota que sus cargas familiares no les ocasionan impedimentos laborales.

Como explica Accinelli y de la Fuente (2013) las organizaciones deben implementar políticas de conciliación que apoyen sus necesidades familiares y les brinden autonomía. Por último, el 57% constató que no faltan a su trabajo, lo cual implica la realización de sus actividades diarias, pero no necesariamente un desempeño laboral real.

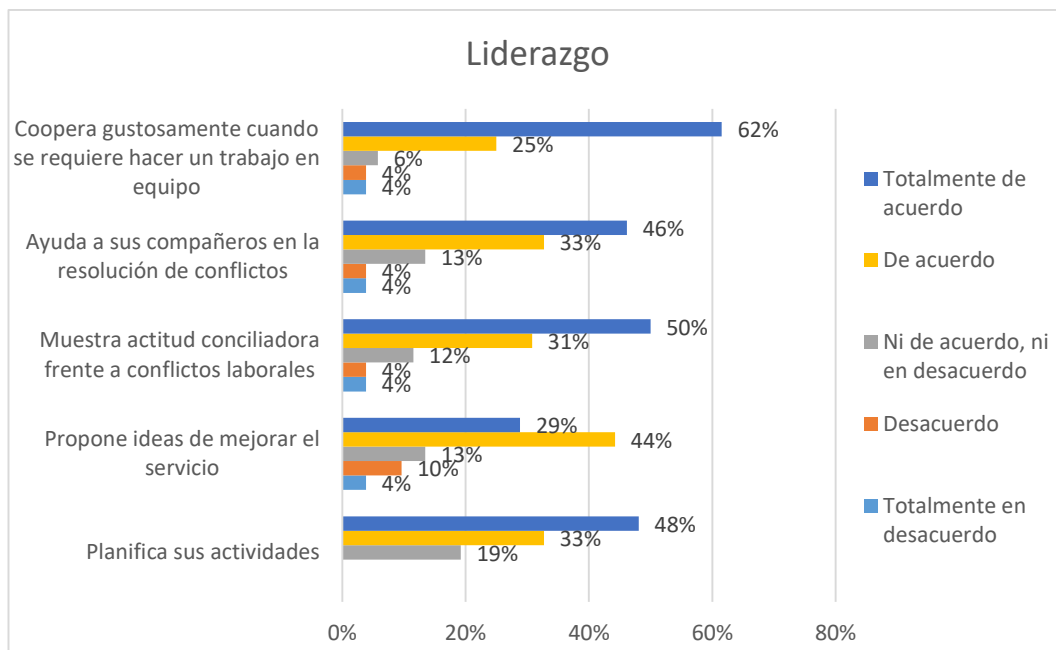


Figura 29. Liderazgo

Fuente: Elaboración propia

Se identificó que el 62% de los ejecutivos de Credife S.A. le gusta intervenir de manera activa al momento de realizar una tarea en equipo. A su vez, el 46% contribuye a la resolución de conflictos de sus compañeros, ya que Torres (2008) establece que los líderes deben enfocarse en aspectos de carácter organizacional, interpersonal e individual que fomenten el bienestar de todos los individuos y permita la consecución de los objetivos propuestos en la empresa.

El 50% presentó una actitud conciliadora frente a las problemáticas, lo que permite la creación de un ambiente laboral sano. Por último, solo el 44% se involucra en el desarrollo de ideas que mejoren el servicio brindado y el 48% planifica las actividades que va a realizar, lo cual, denota un 52% que no lo hacen y se convierten en personas con menos habilidades de mando.

3.6. Conclusiones del capítulo III

- Mediante las validaciones se pudo confirmar la veracidad con la cual se aplicó el instrumento en la investigación, del mismo modo, se evidenció la incorporación de las variables que posibilitaron su análisis estadístico, lo cual permitió el diseño de la propuesta que contribuya a dar solución a la problemática planteada.
- Gracias a la correlación aplicada se logró determinar la relación existente entre las preguntas del instrumento con relación a sus dimensiones de estudio propuestas por Goleman donde se estableció que las dimensiones de autocontrol y habilidades sociales son las más significativas por la auto motivación que la organización debe garantizar y la capacidad que los ejecutivos deben poseer para tomar decisiones de manera efectiva con un pensamiento colectivo.
- El análisis descriptivo de las variables de estudio permitió denotar un acercamiento a la realidad de la empresa Credife S.A entorno a la capacidad de inteligencia emocional y a su rendimiento laboral, donde se estableció que poseen un alto nivel emocional y su desempeño se ve ligado a la productividad, compromiso, responsabilidad y liderazgo de la organización.
- Se evaluó el nivel de Inteligencia Emocional de los ejecutivos que permitió denotar un acercamiento a la realidad de Credife S.A entorno a la capacidad de inteligencia emocional y a su rendimiento laboral, donde se estableció que poseen un alto nivel emocional y su desempeño se ve ligado a la productividad, compromiso, responsabilidad y liderazgo de la organización.
- Se analizó el nivel de desempeño laboral de los ejecutivos donde se denoto que su nivel es muy bajo con relación a las habilidades y capacidades de liderazgo que poseen sus ejecutivos y que ningún colaborador se desempeña eficazmente en todas las dimensiones planteadas.

CONCLUSIONES GENERALES

- El presente estudio permitió evaluar la inteligencia emocional de los ejecutivos de Credife S.A. mediante la aplicación del modelo mixto propuesto por Goleman, donde se evidencio que tienen un buen autocontrol debido a que, el 53% deja guiar sus emociones al momento de tomar decisiones.
- Del mismo modo, poseen un bajo autocontrol ya que, el 60% se estresan o enfadan bajo circunstancias de estrés. El 69% se sienten motivados y buscan escalar de puesto en la organización. De igual forma, tienen un nivel de empatía medio, puesto que el 61% logra identificar las emociones de los demás, sin embargo, el 38% no puede establecer lazos de amistad con sus colaboradores. Por último, sus habilidades sociales son medianamente altas, donde el 53% puede expresar ideas con claridad para que los demás lo entiendan.
- El desempeño laboral de los ejecutivos de la empresa Credife S.A. se vio determinado por las dimensiones establecidas donde se denoto que el 67% persiste en alcanzar sus objetivos y metas organizacionales. El 71% tiene un compromiso real con la organización ya que, logra centrarse y enfocar en sus actividades laborales. De igual forma, el 78% de personas son responsables en sus estaciones de trabajos cumpliendo sus horarios establecidos. Por último, al 62% de ejecutivos les gusta intervenir activamente con sus colaboradores cuando se realizan actividades dinámicas, lo cual, involucra un alto nivel de liderazgo que beneficia y apoya el desempeño laboral.
- Se logró comprobar la hipótesis planteada mediante la aplicación del estadístico econométrico de regresión lineal, es decir, la inteligencia emocional si incide en el desempeño laboral de los ejecutivos de la empresa Credife S.A. Por tal motivo, la organización debe enfocar sus esfuerzos en potenciar las habilidades emocionales sobre las intelectuales de todos sus ejecutivos con el fin de mejorar el rendimiento empresarial.
- La correlación de Spearman permitió determinar que por su autoconocimiento se dejan guiar por sus emociones para poder tomar una

decisión eficaz. De igual manera, poseen autocontrol con base a su recuperación frente a circunstancias adversas, ya sean personales, o laborales.

- Así mismo, su motivación se derivada por rasgos ligados a su personalidad, donde son capaces de detectar oportunidades que permitan el avance de la empresa. La empatía está determinada por el pensamiento colectivo que realiza un ejecutivo al momento de la toma de decisiones, es decir piensa en las circunstancias o problemáticas de sus colaboradores, por último, se identificó la capacidad social que poseen para poder integrar a un colaborador que se encuentre al margen o que no mantenga un lazo laboral con sus compañeros de trabajo.

RECOMENDACIONES

- Se sugiere implementar la capacitación basada en el modelo mixto de inteligencia múltiple propuesta con la finalidad de mejorar el desempeño laboral de los ejecutivos de la empresa Credife S.A. y que se contribuya al desarrollo emocional sobre las deficiencias detectadas.

- Se recomienda capacitaciones constantes con respecto a las directrices organizacionales que permitan el desarrollo profesional y empresarial, de modo que la empresa sea el garante de la productiva basada en las competencias y habilidades desarrolladas por sus trabajadores.

- Para obtener una mejora del desempeño laboral se recomienda evaluar constantemente el desarrollo emocional de sus trabajadores donde se garanticen los factores de satisfacción laboral para mantener un ambiente armónico que contribuya a la productividad y al compromiso de todos los integrantes de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Accinelli, E., & de la Fuente, J. (2013). Responsabilidad social corporativa, actividades empresariales y desarrollo sustentable Modelo matemático de las decisiones en la empresa. *Contaduría y Administración*, 58(3), 227–248.
- Acebo, G., & Samada, Y. (2020). El Estrés Familiar Y Su Influencia En El Rendimiento Laboral. *Mjarimin. Revista Científica Multidisciplinaria*, 6, 103–114.
- Alveiro, C. (2009). Evaluación del Desempeño como Herramienta para el Análisis del Capital Humano. *Visión de Futuro*, 11, 1–22. Retrieved from http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082009000100002
- Angel, O. (2013). El Clima Laboral En Cuestión. Revisión Bibliográfico-Descriptiva Y Aproximación a Un Modelo Explicativo Multivariable. *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*, (56), 1–35.
- Araujo, M., & Leal Guerra, M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. *CICAG: Revista Del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 4(2), 132–147.
- Bunge, M. (1961). La Ciencia. Su metodo y su filosofia. *Philosophy of Science*, 28(1), 72–82. <https://doi.org/10.1086/287784>
- Cano, S., & Zea, M. (2012). Manejar las emociones, factor importante en el mejoramiento de la calidad de vida. *Logos Ciencia & Tecnología*, 4(1), 58–67. <https://doi.org/10.22335/rlct.v4i1.169>
- Caridad, M. (2003). Inteligencia Emocional: Estudiando otras perspectivas. *UMBRAL Revista de Educación, Cultura y Sociedad*, Vol. 3, pp. 143–148. Retrieved from http://sisbib.unmsm.edu.pe/BibVirtualdata/publicaciones/umbral/v03_n04/a19.pdf
- Carmona, P., & Rosas, R. (2017). *Influencia de la Inteligencia emocional en el desempeño laboral*. 19(33), 107–118.
- Castellá, J. (2017). EL VIRAJE EPISTEMOLÓGICO DE WERNER HEISENBERG. *Naturaleza y Libertad*, (8), 35–92.

- Castillo, K., & Greco, C. (2015). Inteligencia emocional: un estudio exploratorio en escolares argentinos de contextos rurales. *Revista de Psicología*, 23(2), 116–132. <https://doi.org/10.5354/0719-0581.2014.36152>
- Codina, A. (2004). Saber escuchar. Un intangible valioso. *Intangible Capital*, 0(3), 176–201.
- Del Toro, C. (2016). La evaluación del desempeño, los procesos y la organización. *Ingeniería Industrial*, XXXVII(2), 164–177.
- del Valle, I., & Sastre, M. (2010). Inteligencia Emocional: una revisión del concepto y líneas de investigación. *Cuadernos de Estudios Empresariales*, 20(20), 107–126. <https://doi.org/10.5209/CESE.38963>
- Domínguez, P. (2004). Intervención educativa para el desarrollo de la inteligencia emocional. *Faisca: Revista de Altas Capacidades*, pp. 47–66.
- Emir, J., & Rosario, H. (2008). Traducción y adaptación para la población puertorriqueña del inventario Bar-On de cociente emocional (Bar-On EQ-i). *Revista Puertorriqueña de Psicología*, 19, 148–182.
- Enriquez, E., Martínez, J., & Guevara, L. (2015). Relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral. *Ciencia & Salud*, 3(11), 41–46. Retrieved from <http://revistas.usc.edu.co/index.php/CienciaySalud/article/view/505>
- Fernández, M. (2013). La inteligencia emocional. *Historia y Ciencias Sociales*. Retrieved from <http://www.claseshistoria.com/revista/index.html>
- Fernández, N. (2007). Integración laboral: estrategias organizacionales y enfoque de contenidos. *El Comportamiento de La Empresa Ante Entornos Dinámicos: XIX Congreso Anual y XV Congreso Hispano Francés de AEDEM.*, (1979), 1–7. Retrieved from file:///C:/Users/alumno/Downloads/Articulo 14.pdf
- Fragoso, R. (2015). Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto? *Revista Iberoamericana de Educacion Superior*, 6(16), 110–125. <https://doi.org/10.1016/j.rides.2015.02.001>
- Francisco, P. (2015). Metodología para la integración de los sistemas de gestión organizacional. *Ciencias Holguín*, 21(3), 1–18.
- Gálvez, E. O. (2014). Inteligencia Emocional. *Revista de Educación*, 2, 3. Retrieved

from

[https://www.upv.es/contenidos/SIEORIENT/infoweb/sieorien/info/869054C#:~:text=Goleman \(1995\) define la inteligencia,y regularlas de forma apropiada.](https://www.upv.es/contenidos/SIEORIENT/infoweb/sieorien/info/869054C#:~:text=Goleman (1995) define la inteligencia,y regularlas de forma apropiada.)

García, M., & Giménez, S. (2010). La inteligencia emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador. *Espiral Cuadernos Del Profesorado*, 3(6), 4. Retrieved from <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3736408&info=resumen&idioma=ENG>

Goleman, D. (1999). *La Inteligencia emocional Porque es mas importante que el coeficiente intelectual*.

Leal, A. (2011). La inteligencia emocional. *Innovacion y Experiencias Educativas*, 1–12.

Manjarrez, N., Boza, J., & Mendoza, E. (2019). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el cantón Quevedo del Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 21(1), 1–9. Retrieved from <http://mpoc.org.my/malaysian-palm-oil-industry/>

Marvel, M., Núñez, M., & Rodriguez, C. (2014). La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores. *Intangible Capital*, 7(2), 549–584. Retrieved from <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=54921605013>

Mayer, J. D. (2005). La inteligencia emocional. Una breve Sinopsis. *Revista de Psicología y Educación*, 1(1), 35–46.

Mendoza, I., García, B., & Xochitototl, V. (2014). *Modelamiento estructural del compromiso organizacional, liderazgo transformacional y variables de resultado en personal que labora en escuelas Públicas del Distrito Federal*. Retrieved from <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xix/docs/3.08.pdf>

Mesa, J. (2015). Inteligencia emocional, rasgos de personalidad e inteligencia psicométrica en adolescentes. *Proyecto de Investigación:*

Molina, L., Briones, I., & Arteaga, H. (2016). El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas. *Ciencias Economicas y Empresariales*, 3, 13.

Monje, C. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Guía didáctica. In *Universidad Surcolombiana* (Neiva). Colombia.

- Nuñez, M., Salon, J., Romero, G., & Rosales, V. (2009). Inteligencia emocional e intuición como plataforma en el manejo del conflicto y negociación. *Multiciencias*, 9(3), 259–266.
- Peña, H., & Villón, S. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Cientific*, 3(7), 177–192. <https://doi.org/10.29394/scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>
- Pereira, L. (2008). Teoría social y concepción del trabajo: una mirada a los teóricos del siglo XIX. *Revista Gaceta Laboral*, 14(1), 81–101. Retrieved from <http://content.ebscohost.com/ContentServer.asp?EbscoContent=dGJyMNLr40SeprY4zdneyOLCmr1GeprBSs664TLeWxWXS&ContentCustomer=dGJyMPPi4VPr1%2BeGudvii9%2Fm5wAA&T=P&P=AN&S=R&D=fua&K=32582362>
- Quinteros, C. (2014). La toma de decisiones organizacionales en un proceso de reforma administrativa. El gobierno digital en un municipio de Jalisco, México. *Revista Estado, Gobierno y Gestión Pública*, 0(22), 87–128. <https://doi.org/10.5354/0717-6759.2013.27152>
- Rodríguez, Y. (2015). Gestión de Información y del Conocimiento para la toma de decisiones organizacionales. *Bibliotecas. Anales de Investigación*, 11(11), 150–163.
- Romero, M. (2017). Significado del trabajo desde la psicología del trabajo. Una revisión histórica, psicológica y social. *Psicol. Caribe*, 34(2), 120–138. <https://doi.org/10.14482/psdc.33.2.72783>
- Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*.
- Torres, F. (2008). Liderazgo: Perspectivas De Desarrollo E Investigación. *International Journal of Psychological Research*, 1 N° 2, 64–72. Retrieved from <http://www.redalyc.org/pdf/2990/299023508008.pdf>
- Trujillo, M., & Rivas, L. (2005). Origen, evolución y modelos de inteligencia emocional. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25). Retrieved from <https://www.redalyc.org/html/818/81802502/>
- Ugarriza, N. (2001). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana. *Persona*, 0(004), 129–160. <https://doi.org/10.26439/persona2001.n004.817>

APÉNDICES

Apéndice 1. Instrumento de Inteligencia Emocional

Objetivo. -Recolectar información sobre la inteligencia emocional y su relación en el desempeño laboral

Instrucciones. - Marque con una X la respuesta de su preferencia. Seleccione solo una opción de respuesta

1 Siempre	2 Casi Siempre	3 Rara Vez	4 Nunca
Autoconocimiento			
Cuando toma una decisión, se deja influenciar por sus estados de animo			
Posee conciencia de sus emociones			
Conoce sus fortalezas y debilidades			
Identifica y Reflexiona las causas de sus emociones			
Confía en su intuición para solucionar un problema			
Acepta opiniones del resto, sin que le genere molestias			
Siente vergüenza cuando comete un error			
Autocontrol			
Cuando la relación es tensa con un compañero de trabajo, se enfada			
Se estresa fácilmente con temas sin relevancia			
Acepta fácilmente valores distintos a los suyos			
Para realizar un buen trabajo, necesita que lo motiven			
Se adapta fácilmente a los cambios en tareas o políticas de la organización			
Ante circunstancias adversas, considera que su recuperación es larga			
Suele asignarse metas muy elevadas en su trabajo			
Motivación			
Se capacita constantemente			
Busca avanzar más allá de sus posición laboral actual			
Se auto motiva para aprobar, estudiar o conseguir algo			
Crea y detecta oportunidades			
Ante problemas laborales, plantea soluciones anticipándose al resto de personas			
Considera a los problemas como oportunidades			
Si un colaborador tiene problemas con alguna tarea, dedicar parte de su tiempo para ayudarlo			
Empatía			
Identifica con claridad las emociones de los demás			
Dedica tiempo para retroalimentar de manera constructiva a sus seguidores			
Cuando un compañero tiene preocupaciones, le hace saber que esta usted dispuesto a escucharlo			
Es susceptible a lo que pase en su círculo laboral			
Posee dificultad para conversar con colaboradores con distintos puntos de vista			
Hace amistad con personas que poseen distintas ideologías y valores			
Al momento de tomar decisiones, las hace pensando en los sentimientos y circunstancias de los demás			
Habilidades Sociales			
Investiga rumores que pueden intranquilizar a sus compañeros			
Cuando presenta una idea a sus compañeros, identifica fácilmente si captan su mensaje			
Comunica sus sentimientos de manera eficaz			
Sus movimientos corporales coinciden con lo que expresa verbalmente			
Determina fácilmente compromisos entre compañeros para disminuir desacuerdos			
Si un colaborador se encuentra al margen del equipo, busca algún medio para integrarlo			
Considera que las decisiones grupales, retrasan el trabajo			

Apéndice 2. Instrumento de desempeño Laboral

Objetivo. -Recolectar información sobre el desempeño actual de los ejecutivos de la empresa Credife S.A.

Instrucciones. - Marque con una X la respuesta de su preferencia. Seleccione solo una opción de respuesta

1 Totalmente en desacuerdo	2 Desacuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
Calidad y Productividad				
Los accidentes laborales han sido causa de su ausencia a su jornada laboral				
Su conocimiento es necesario y suficiente para desempeñarse en su puesto				
Persiste en alcanzar sus metas				
Resuelve los problemas relacionados con sus tareas sin recurrir a otros				
Al momento que llega a su lugar de trabajo lo empieza de forma inmediata				
Los cursos de capacitación que recibe le ayudan a mejorar su trabajo				
Compromiso				
Es puntual en su trabajo				
Tiene dificultades para realizar su trabajo				
Suele hacer distinción entre sus problemas familiares y sus funciones laborales				
Mantiene su atención en las actividades laborales				
Establece objetivos en su trabajo				
Su remuneración se encuentra acorde a su rendimiento laboral				
Responsabilidad				
Falta mucho a su trabajo				
Sus cargas familiares le ocasionan impedimentos laborales				
Cumple con su horario de trabajo				
Es responsable de las tareas que le asignan				
Liderazgo				
Planifica sus actividades				
Propone ideas de mejorar el servicio				
Muestra actitud conciliadora frente a conflictos laborales				
Ayuda a sus compañeros en la resolución de conflictos				
Coopera gustosamente cuando se requiere hacer un trabajo en equipo				

Apéndice 3. Validación estadística de hipótesis

Resumen del modelo^b

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación	Durbin-Watson
1	,897 ^a	,804	,701	,556	1,856

a. Variables predictoras: (Constante), 34. Si un colaborador se encuentra al margen del equipo, busca algún medio para integrarlo, 14. Suele asignarse metas muy elevadas en su trabajo, 7. Siente vergüenza cuando comete un error, 18. Crea y detecta oportunidades, 13. Ante circunstancias adversas, considera que su recuperación es larga, 23. Dedicar tiempo para retroalimentar de manera constructiva a sus seguidores, 21. Si un colaborador tiene problemas con alguna tarea, dedicar parte de su tiempo para ayudarlo, 11. Para realizar un buen trabajo, necesita que lo motiven

b. Variable dependiente: 2. Posee conciencia de sus emociones

ANOVA^a

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1					
Regresión	5,070	8	,634	4,049	,0052 ^b
Residual	1,237	4	,309		
Total	6,308	12			

a. Variable dependiente: 2. Posee conciencia de sus emociones

b. Variables predictoras: (Constante), 34. Si un colaborador se encuentra al margen del equipo, busca algún medio para integrarlo, 14. Suele asignarse metas muy elevadas en su trabajo, 7. Siente vergüenza cuando comete un error, 18. Crea y detecta oportunidades, 13. Ante circunstancias adversas, considera que su recuperación es larga, 23. Dedicar tiempo para retroalimentar de manera constructiva a sus seguidores, 21. Si un colaborador tiene problemas con alguna tarea, dedicar parte de su tiempo para ayudarlo, 11. Para realizar un buen trabajo, necesita que lo motive

Modelo	Sig.
(Constante)	,027
7.Siente vergüenza cuando comete un error	,373
11. Para realizar un buen trabajo, necesita que lo motiven	,414
13. Ante circunstancias adversas, considera que su recuperación es larga	,510
14. Suele asignarse metas muy elevadas en su trabajo	,531
18. Crea y detecta oportunidades	,227
21. Si un colaborador tiene problemas con alguna tarea, dedicar parte de su tiempo para ayudarlo	,491
23. Dedicar tiempo para retroalimentar de manera constructiva a sus seguidores	,442
34. Si un colaborador se encuentra al margen del equipo, busca algún medio para integrarlo	,564

a. Variable dependiente: 2. Posee conciencia de sus emociones

Apéndice 4. Validación de la Propuesta de investigación



VINCULACIÓN
CON LA SOCIEDAD

VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

El presente informe de aprobación por expertos de la propuesta, en lo referente a la validación de la tesis de estudio enfocada en la modalidad INFORME DE INVESTIGACIÓN, que corresponde a la MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS cohorte II, según los parámetros estimados de índole profesional definidos y proporcionados por la Universidad Técnica de Cotopaxi y la Dirección de Posgrado para dicho programa de acuerdo a sus líneas y sub-líneas de investigación desde la perspectiva del trabajo realizado.

Título: Gestión de la inteligencia emocional y su relación en el desempeño de los ejecutivos de crédito de Credife S.A., provincia de Cotopaxi durante el año 2020.

Autoras: Marcela Carolina Chacón Casco

Tutor: Cesar Patricio Salazar Cajas MBA.

En esta evaluación se consideró el análisis de las categorías de valoración técnica de carácter integrador en su contexto y en base a los temas estipulados en las siguientes categorías:

DENOMINACIÓN	CATEGORÍAS DE VALORACIÓN			
	4 = EXCELENTE	3 = MUY BUENA	2 = BUENA	1 = MALA
Informe de Investigación	Presenta de manera Clara, sucinta, resumida y adecuada.	Presenta de manera Clara, sucinta, resumida y adecuada, pero requiere modificaciones.	Requiere de cambios sustanciales en su contenido y estructura.	No corresponde a los lineamientos institucionales y requerimientos técnicos.

Esta escala de valoración y sus parámetros han sido estimados y considerados, en varios ITEMS del documento sin complejidad en su interpretación, como se detalla a continuación:

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA PROPUESTA				
ITEM	ACTIVIDADES DESARROLLADAS	PUNTAJE POR COMPONENTE	% DE CUMPLIMIENTO	CRITERIO
1	Introducción	4	100%	Excelente
2	Antecedentes	4	100%	Excelente
3	Fundamentación epistemológica	4	100%	Excelente
4	Fundamentación del estado del arte	4	100%	Excelente
5	Conclusiones del capítulo I	4	100%	Excelente
PROPUESTA				
ITEM	ACTIVIDADES DESARROLLADAS	PUNTAJE POR COMPONENTE	% DE CUMPLIMIENTO	CRITERIO
1	Título	4	100%	Excelente
2	Objetivos	4	100%	Excelente
3	Justificación	4	100%	Excelente
4	Fundamentación	4	100%	Excelente
5	Desarrollo de la propuesta	4	100%	Excelente
6	Conclusiones del II capítulo	4	100%	Excelente
VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA				
ITEM	ACTIVIDADES DESARROLLADAS	PUNTAJE POR COMPONENTE	% DE CUMPLIMIENTO	CRITERIO

Laboratorio Enteltek

Av. Nelson Rodríguez s/n Barrio El Oro / San Felipe, Tel: 033 2252948 - 2252107 - 2252005

1	Evaluación de impactos o Resultados (si aplica)	4	100%	Excelente
2	Resultados de la propuesta (si aplica)	4	100%	Excelente
3	Conclusiones generales	4	100%	Excelente
4	Recomendaciones	4	100%	Excelente
5	Referencias	4	100%	Excelente


CONCLUSIONES:

- El trabajo de investigación, responde a la normativa y lineamientos sobre la estructura del proyecto de investigación definido por la Universidad Técnica de Cotopaxi, que reúne información importante sobre la problemática estudiada.
- La propuesta contiene elementos claramente definidos como referentes a la Gestión de la Inteligencia emocional, que permite al investigador definir estrategias para el desempeño laboral para compatibilizar sus actividades internas.
- Las conclusiones y recomendaciones son pertinentes a la cosmovisión de la problemática planteada y el punto de equilibrio entre los empleados, el equipo de trabajo y su desempeño.
- El presente informe tiene una valoración en sus ITEMS del 100%, correspondiendo a un criterio de **EXCELENTE**, el mismo será un aporte significativo para el desarrollo de la empresa.

RECOMENDACIONES:

- Se sugiere que, en las circunstancias actuales, el socializar los resultados académicos obtenidos de acuerdo a toda su compilación, para la mejora del ámbito laboral para el desarrollo de la gestión de la inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral.

Validado por:

Título: Magister en Administración y Marketing	Cédula de identidad:	Cargo:
 WILSON FERNANDO JIMÉNEZ CASTRO	1803098126	Docente Universidad Técnica de Ambato Gerente de producción, mantenimiento y calidad ISO 9001 Carrocerías Varma S.A.
WILSON FERNANDO JIMÉNEZ CASTRO	Contacto: 0992683169	Email: wf.jimenez@uta.edu.ec