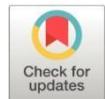


Aplicaciones prácticas de la inteligencia emocional en coaching empresarial

Practical applications of emotional intelligence in business coaching

- ¹ María Patricia Llivisupa Segarra
Universidad Católica de Cuenca, Cuenca, Ecuador.
María.llivisupa72@est.ucacue.edu.ec  <https://orcid.org/0009-0009-9367-0006>
- ² Diego Patricio Cisneros Quintanilla
Universidad Católica de Cuenca, Cuenca, Ecuador.
dcisneros@ucacue.edu.ec  <https://orcid.org/0000-0003-0897-8938>
- ³ Jorge Edwin Ormaza Andrade
Universidad Católica de Cuenca, Cuenca, Ecuador.
jormaza@ucacue.edu.ec  <https://orcid.org/0000-0001-5449-1042>



Artículo de Investigación Científica y Tecnológica

Enviado: 14/03/2024

Revisado: 12/04/2024

Aceptado: 08/05/2024

Publicado: 05/06/2024

DOI: <https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v7i2.1.3036>

Cítese:

Llivisupa Segarra, M. P., Cisneros Quintanilla, D. P., & Ormaza Andrade, J. E. (2024). Aplicaciones prácticas de la inteligencia emocional en coaching empresarial. *Conciencia Digital*, 7(2.1), 48-68. <https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v7i2.1.3036>



Conciencia
Digital
Editorial



CONCIENCIA DIGITAL, es una revista multidisciplinar, **trimestral**, que se publicará en soporte electrónico tiene como **misión** contribuir a la formación de profesionales competentes con visión humanística y crítica que sean capaces de exponer sus resultados investigativos y científicos en la misma medida que se promueva mediante su intervención cambios positivos en la sociedad. <https://concienciadigital.org>

La revista es editada por la Editorial Ciencia Digital (Editorial de prestigio registrada en la Cámara Ecuatoriana de Libro con No de Afiliación 663) www.celibro.org.ec

Esta revista está protegida bajo una licencia Creative Commons AttributionNonCommercialNoDerivatives 4.0 International. Copia de la licencia: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Palabras claves:

Inteligencia emocional, Coaching, Desarrollo de recursos humanos, Liderazgo, Rendimiento laboral.

Keywords:

Emotional intelligence, Coaching, human resource development, job performance.

Resumen

Objetivos: La inteligencia emocional influye directamente en el desempeño laboral. El estudio de este trabajo trata de identificar la estrecha vinculación que existe entre la inteligencia emocional y el coaching empresarial, con el fin de mejorar el desempeño y desarrollo de habilidades de los líderes y equipos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo de la oficina Paute. Por lo tanto, se pretende determinar las competencias clave que los líderes y equipos empresariales deben desarrollar para mejorar el desempeño y eficacia. **Metodología:** La investigación se llevó a cabo mediante el método analítico – sintético, se utilizó técnicas cualitativa y cuantitativa para recopilar y analizar los datos. Se utilizó un enfoque no experimental. El estudio tuvo un alcance descriptivo y transversal. **Resultados:** El muestreo fue específicamente a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo de la oficina Paute, en donde hay 31 colaboradores distribuidos entre: jefe de agencia, asesores cooperativos, cajeros y demás personal que labora en la institución. Los hallazgos evidencian que la mayoría de los colaboradores reconocen y valoran los esfuerzos de la cooperativa en fomentar la empatía, la comprensión emocional, un clima de comunicación abierto y respetuoso, y la implementación de las prácticas del coaching empresarial. **Conclusiones:** La inteligencia emocional involucra habilidades como: la autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales, son factores claves para el éxito personal y profesional. La aplicación práctica de la inteligencia emocional a través del coaching empresarial que genera beneficios para la cooperativa como es el potencial de desempeño del personal, mejorar las relaciones interpersonales, líderes más cohesionados, mejorar la atención al cliente, aumentar la satisfacción y compromiso de los empleados. **Área de estudio general:** Administración de empresas. **Área de estudio específica:** Talento humano

Abstract

Objectives: Emotional intelligence directly influences job performance. The study of this work tries to identify the close link that exists between emotional intelligence and business coaching, in order to improve the performance and development of skills of the leaders and teams in the Jardín Azuayo Savings and

Credit Cooperative of the Paute office. Therefore, the aim is to determine the key competencies that business leaders and teams must develop to improve performance and effectiveness. **Methodology:** The research was carried out using the analytical – synthetic method, qualitative and quantitative techniques were used to collect and analyze the data. A non-experimental approach was used. The study had a descriptive and transversal scope. **Results:** The sampling was specifically at the Jardín Azuayo Savings and Credit Cooperative of the Paute office, where there are 31 collaborators distributed among: agency head, cooperative advisors, cashiers and other personnel who work in the cooperative. The findings show that the majority of employees recognize and value the cooperative's efforts to foster empathy emotional understanding, an open and respectful communication climate, and the implementation of business coaching practices. **Conclusions:** Emotional intelligence involves skills such as: self-awareness, self-regulation, motivation, empathy and social skills, which are key factors for personal and professional success. The practical application of emotional intelligence through business coaching generates benefits for the cooperative such as the potential for staff performance, improving interpersonal relationships, more cohesive leaders, improving customer service and increasing satisfaction and commitment. **General study Area:** Business Administration. **Specific study area:** Human talent.

Introducción

La Inteligencia Emocional (IE) es un concepto que surge en el siglo XX y se ha ido profundizando con los años, su concepto es abstracto, intangible, de difícil comprensión, y esto no ayuda para que la sociedad pueda comprender e interiorizar este tema de manera profunda; según Berrocal et al., (2022) afirma que las investigaciones demuestran que las personas emocionalmente inteligentes disfrutan de muchos beneficios en la vida personal y profesional como es: tener una calidad de vida, satisfacción laboral, tener un liderazgo eficaz y bienestar, por lo tanto, influye directamente en el desempeño, la productividad y las relaciones interpersonales en el entorno empresarial.

Solis & Solis (2023) manifiesta que, la inteligencia emocional es la capacidad que tiene una persona para reconocer las propias emociones, percibir las emociones de los demás y procesar señales e información. El efecto de la inteligencia emocional se ve reflejado en

el rendimiento obtenido y también es percibido en la satisfacción de las personas en el área laboral y al fortalecimiento del compromiso con la organización.

Biedma (2021) enfatiza que la inteligencia emocional tiene factores cruciales en la gestión de recursos humanos, la toma de decisiones, el liderazgo, el desempeño y la motivación. Además Solis & Solis (2023) indica que la inteligencia emocional es una habilidad que se puede aprender a través de la experiencia.

En la actualidad no se compite solo con productos, sino también, con el capital humano, ya que es un componente vital para la gerencia, el contar con un equipo de trabajo que tenga las habilidades necesarias para poder desarrollar las actividades dentro de la empresa (Goleman, 1999). Desde esta perspectiva, existe el interés por desarrollar las capacidades, cualidades, habilidades y actitudes, vitales para el desempeño del equipo de trabajo, considerando aspectos como creatividad, lógica, flexibilidad y comprensión.

Es importante considerar el manejo de las emociones destructivas para desarrollar una conducta adecuada en la vida personal y profesional; y a su vez, estimular emociones constructivas para generar conductas útiles. Algunas organizaciones fracasan como resultado de las emociones implícitas y mal gestionadas que se combinan con una alta presión en el lugar de trabajo y la desconfianza entre gerentes y trabajadores.

La metodología empleada en este trabajo, se desarrolló mediante, la revisión de la literatura sobre la inteligencia emocional y su importancia en la organización, obteniendo información en bases de datos, revistas indexadas y tesis de repositorios confiables. Los resultados del trabajo evidencian que la inteligencia emocional es una herramienta eficaz para mejorar la productividad laboral.

El objetivo principal de este trabajo es identificar las competencias emocionales en el ámbito del coaching empresarial que se desarrollan en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo de la oficina Paute con la finalidad de mejorar el desempeño laboral, mejorar las relaciones interpersonales, contar con líderes más cohesionados, mejorar la atención a los socios, desarrollar habilidades de liderazgo. Con los antecedentes antes descritos, esta investigación se desarrolla para conocer si la inteligencia emocional es una herramienta útil para aumentar la productividad en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo de la oficina Paute, para proponer mejoras en el desempeño y desarrollo de habilidades de los líderes y colaboradores de la institución. Bajo las consideraciones antes descritas, el artículo pretende dar respuesta a la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo afecta la integración de aplicaciones prácticas de la inteligencia emocional en el coaching empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo de la oficina Paute, a la mejora significativa de la toma de decisiones, el trabajo en equipo, la resolución de conflictos y el liderazgo?

Fundamentación teórica

Inteligencia emocional

La inteligencia emocional surgió en el siglo XX y en la actualidad, es considerado que, quienes ejercen el liderazgo emocional poseen un adecuado nivel de inteligencia emocional, y se considera que es la combinación de conocimientos técnicos, de productividad y competencias emocionales que permiten generar vínculos equilibrados, cooperativos y gratificantes con quienes se trabaja en la empresa (Nachtigall, 2018).

Las emociones son parte del ser humano y determinan el comportamiento frente al entorno y hacia el resto de las personas, son calificadas como positivas o negativas dependiendo del resultado. Goleman (1999) manifiesta que, la inteligencia emocional es la capacidad de una persona para reconocer los sentimientos propios y ajenos, motivarse para manejar los sentimientos de manera adecuada, tanto en sí mismo y de los demás. Esta inteligencia emocional se relaciona con las aptitudes emocionales que son el pensamiento y los sentimientos lo que se vincula directamente con el desempeño laboral, donde estas aptitudes pueden ser: personales o sociales; en las aptitudes personales, se determina el dominio de las propias emociones, mientras que, en las aptitudes sociales, se determina el manejo de las relaciones con los demás (Goleman, 1995). Este componente humano, de la inteligencia emocional es muy importante para las empresas porque permite comprender el rendimiento de las personas en el puesto de trabajo, desarrollo de capacidades, habilidades y destrezas que poseen las personas (Fernández & Extremera, 2005).

La inteligencia emocional permite identificar las propias emociones y conocer cuáles le permite tener un mejor un resultado en lo que se realiza, así también permite identificar las emociones que tienen un mayor peso dentro de la personalidad (Duque et al., 2017). Según Nachtigall (2018) define la inteligencia emocional como el autoconocimiento que permite establecer un vínculo entre las emociones y las personas que los rodean, a su vez, permite gestionar adecuadamente las propias emociones, con el fin de desarrollar una mayor inspiración, compromiso y bienestar en la vida personal y en el trabajo. Para que una persona desempeñe el rol de liderazgo, es importante entrenar y desarrollar ciertas conductas y actitudes para obtener un mayor rendimiento de los equipos de trabajo; por lo tanto, es falso creer que hay personas que nacen dotadas con el don de la inteligencia emocional y otras no.

En 1995, Daniel Goleman publica el libro sobre la inteligencia emocional, el cual menciona que se debe:

- Tomar conciencia de las propias emociones.
- Comprender los sentimientos de las demás personas.

- Tolerar la presión y frustración que soportamos en el trabajo.
- Acentuar la capacidad de trabajar en equipo.
- Adoptar una actitud empática y social que brinde mayores posibilidades de desarrollo personal.
- Participar, deliberar y convivir con todos desde un ambiente armónico y de paz.

Analizar el componente humano de la empresa es muy importante para entender el rendimiento de los trabajadores y el cual está determinado por las habilidades, destrezas y capacidades de cada uno de los trabajadores; se debe encontrar las mejores prácticas para seleccionar, mantener y desarrollar de manera efectiva el talento humano de la empresa.

De acuerdo con lo que dice la autora Myriam Muñoz Polit en el libro de las *Emociones, sentimientos y necesidades (2009)*, indica que, la vida emocional es la que mueve a nuestro comportamiento, a percibir y actuar de determinada manera en la vida; y menciona que está basado en cinco emociones básicas: miedo, afecto, tristeza, enojo y la alegría.

- **Miedo:** Es una emoción que surge ante una amenaza, es una respuesta que prepara al cuerpo para enfrentar a un peligro potencial, y buscar protección o escapar, el objetivo es la protección y el cuidado.
- **Afecto:** Es un sentimiento, cariño, aprecio emocional hacia algo o alguien, el objetivo es la vinculación.
- **Tristeza:** Es una emoción que se experimenta ante una pérdida. El objetivo es el retiro.
- **Enojo:** Es una emoción negativa que se caracteriza por sentimientos de irritación, rabia o ira, entre algunas señales físicas son: tensión muscular, aumento del ritmo cardíaco, respiración acelerada y expresión facial como el ceño fruncido, dientes apretados, etc.
- **Alegría:** Es una expresión positiva que surge cuando hay un evento favorable o un logro, se asocia con sentimientos de felicidad, deleite y bienestar.

Las competencias laborales son un conjunto de conocimientos y cualidades profesionales para que las personas puedan desarrollar varias funciones en su lugar de trabajo (Fernández & Extremera, 2005). Las competencias laborales son: habilidad analítica, iniciativa, liderazgo, dinamismo, empowerment, desarrollo de su equipo, modalidades de contacto; niveles de compromiso, disciplina personal y productividad; orientación al cliente interno y externo, colaboración, capacidad de aprendizaje, tolerancia a la presión, competencia, capacidad y responsabilidad.

La inteligencia emocional establece cinco dimensiones para instruir habilidades prácticas como son: autoconciencia, motivación, autorregulación, empatía y manejo de las relaciones (Canals, 2019).

Autoconciencia: Analizar y ser consciente de las acciones y actitudes, es decir, tener los pies sobre la tierra, tener un criterio realista de uno mismo y del entorno que rodea en ese momento y usar lo que es necesario para tomar decisiones con una valoración realista de las destrezas y un sentido razonable de confianza en sí mismo (Nachtigall, 2018).

Autorregulación: Consiste en el manejo de las propias emociones, implica tener gratificación concienzuda, para perseguir metas, recuperarse bien de la angustia emocional.

Motivación: Implica el uso de preferencias disponibles para mover y guiar a las personas hacia las metas deseadas, para ayudar a tomar la iniciativa y esforzarse.

Empatía: Implica escuchar con atención la opinión de los demás y ser capaces de aceptar las opiniones.

Gestión de relaciones: Utilizar adecuadamente las emociones en las relaciones y la lectura precisa de situaciones y redes sociales, utilizar estas habilidades para persuadir y liderar, negociar y resolver disputas para la cooperación y trabajo en equipo.

Las empresas fomentan el desarrollo de la inteligencia emocional y reconocen esta habilidad, cuando la persona es capaz de reconocer las propias emociones y de los demás; la sociedad ahora entiende que la fuerza laboral incluye empleados con el conocimiento y las habilidades técnicas necesarias para los trabajos, pero también es importante tener en cuenta la inteligencia emocional de los empleados para que puedan brindar un mejor servicio y obtener un mayor rendimiento.

Para tener éxito en el trabajo, se necesita un equipo comprometido que incorpore la inteligencia emocional en la vida diaria, esto implica tener conciencia de las emociones y aprender a desarrollarlas de manera efectiva para obtener mayor rendimiento y mejores resultados personales y profesionales. El uso de la inteligencia emocional en el lugar de trabajo aumenta la satisfacción laboral y el desarrollo profesional. Los líderes de la empresa necesitan comprender y manejar mejor las emociones propias y de los demás, por lo tanto, si se desarrolla una alta inteligencia emocional, se puede crear un ambiente de trabajo más positivo y agradable al utilizar las habilidades de comunicación (Jiménez et al., 2023).

La inteligencia emocional es una habilidad de las personas que permite conocer y manejar los sentimientos propios y ajenos, también permite manejar las emociones de acuerdo con las circunstancias (Hidalgo & Santillana, 2019). Mientras que el coaching es la habilidad

de trabajar con otros para obtener resultados que optimicen el desempeño, se define como un proceso participativo, a través del cual el entrenador y el resto del equipo investigan la mejor manera de lograr los objetivos utilizando las habilidades y los recursos disponibles (Barreiro, 2018).

Coaching empresarial

John Whitmore, fue uno de los primeros que introdujo el coaching en el mundo empresarial, el cual permite tomar conciencia de las acciones, hábitos, valores, creencias, historias y juicios; con el fin de guiar a las personas para que puedan desarrollar las habilidades y rendir mejor en el trabajo (Rodríguez, 2019). El coach es un profesional capacitado y certificado que ayuda a otras personas para alcanzar las metas y desarrollar el potencial, utiliza técnicas y herramientas específicas para acompañar al cliente en el proceso de cambio y crecimiento; un coach no impone soluciones si no que facilita el proceso de autorreflexión. Según Rodríguez (2022) indica que el coach es una persona que ayuda a otros en el crecimiento personal y profesional, mientras que el coachee es la persona que recibe la ayuda y el coaching es el proceso de ayuda que implica al coach y al coachee, es decir son las actividades, proceso de acompañamiento y apoyo en el que el coach brinda al coachee para que identifique y alcance los objetivos. A veces el coachee puede ser un grupo de personas.

Según Feria (2017) manifiesta que el coaching empresarial se centra en desarrollar habilidades, logrando que los miembros del equipo alcancen el máximo potencial y se enfoque en alcanzar un objetivo común. Esto ayuda a desarrollar habilidades y destrezas a nivel personal y en el ámbito profesional, ampliando nuevas perspectivas, formas de realizar y conseguir objetivos planteados por la institución.

Sánchez (2020) manifiesta que, implementar el coaching empresarial tiene varios beneficios como:

- El equipo tiene mayor claridad en los objetivos
- Mejora la comunicación interna
- Genera entusiasmo por el trabajo
- Fomenta la confianza entre el equipo de trabajo
- Aumenta la confianza en desarrollar nuevas habilidades

También según Cruz (2023), indica otros beneficios que tiene el ejecutar un coaching empresarial:

- Genera liderazgo
- Detecta el máximo potencial de cada uno de los miembros del equipo
- Integra a todos los miembros del equipo
- Gestiona de mejor manera los equipos de trabajo

- Detecta las barreras internas y externas que impiden desarrollar el potencial del equipo de trabajo.

Este trabajo va destinado a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo de la oficina Paute para medir el impacto que tiene la inteligencia emocional y en el coaching empresarial, para mejorar las habilidades de liderazgo y la comunicación. Trabajar sobre las necesidades de la cooperativa observando el comportamiento individual y grupal de cada uno de los colaboradores, para poder transformar las mismas en oportunidades de aprendizaje y auto-superación (Maceo & Montero, 2018).

Enfoques del coaching

Bermúdez (2017) manifiesta tres enfoques del coaching:

1. **Coaching de sombra:** este enfoque presta atención frecuente de la persona, mediante una observación minuciosa, para que el coach pueda identificar las fortalezas y debilidades, fijándose en el lenguaje verbal y no verbal.
2. **Coaching ontológico:** existe un proceso de acompañamiento del coach al coachee para fortalecer las capacidades y se centra en el ser humano, en los sentimientos, emociones, forma de relacionarse, fijándose en su lenguaje verbal y no verbal.
3. **Coaching transformacional:** Utiliza las técnicas mencionadas anteriormente y tiene como objetivo lograr un proceso continuo de cambio tanto individual y profesional, para poder potenciar las habilidades de cada individuo y así facilitarle el descubrimiento de las creencias limitadas y la auto-definición de un plan de acción para la transformación, permitiendo alcanzar los objetivos.

Metodología

En el presente trabajo se utilizó una metodología descriptiva para definir y medir las variables (Hernández & Mendoza, 2018). Además, el estudio se definió en un marco de investigación no experimental, el objetivo es transversal por qué se realiza observaciones en un momento y tiempo determinado (Bernal, 2006).

La investigación fue mixta, por lo tanto, se realizó mediante técnicas cualitativas y cuantitativas, para recopilar y analizar los datos; para la búsqueda y procesamiento de la información se analizó mediante el método analítico- sintético, esto permitió recopilar información crucial, con un enfoque de investigación más claro y preciso. Además, sirve como punto de referencia para el análisis y evolución entre los diferentes temas de estudio abordados.

La unidad de análisis fue a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo de la oficina Paute, conformada por 31 trabajadores que cumplen las funciones

de jefes de agencias, asesores cooperativos, cajeros y demás personal de la oficina. Se efectuó la técnica del muestreo aleatorio simple con un nivel de confianza de 95% y un margen de error del 5%, por lo tanto, dio una muestra de 29 personas, quienes formaron parte del estudio.

n=	$\frac{Npq}{(N-1)\left(\frac{e}{z}\right)^2 + pq}$	$\frac{1865,25}{(31)(0,0006507705)+0.25}$		29
-----------	--	---	--	----

De donde:

Z= intervalo de confianza del 95% con un valor crítico de Z=1.96

p= probabilidad de éxito del 50%

q= (1-p) probabilidad de fracaso del 50%

N= Población finita

e = error del muestreo aceptable del 5%

n = 29

A continuación, se presentan los resultados de un cuestionario digital aplicado mediante Google Forms a 29 empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo de la oficina Paute.

En concordancia con los resultados obtenidos, la tabla 1 muestra la correlación de las variables analizadas en la presente investigación.

Tabla 1

Correlación entre las variables dependientes e independientes para establecer la relación entre la empatía y la resolución de conflictos.

En la cooperativa se fomenta el desarrollo de la empatía y la comprensión emocional entre los miembros del equipo.						
La cooperativa cuenta con mecanismos efectivos para la resolución de conflictos entre los miembros	De acuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	de Totalmente de acuerdo	Total	
De acuerdo	13	0	0	4	17	
En desacuerdo	0	1	0	0	1	

Tabla 1

Correlación entre las variables dependientes e independientes para establecer la relación entre la empatía y la resolución de conflictos. (continuación)

En la cooperativa se fomenta el desarrollo de la empatía y la comprensión emocional entre los miembros del equipo.						
La cooperativa cuenta con mecanismos efectivos para la resolución de conflictos entre los miembros	De acuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Totalmente de acuerdo	Total	
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	1	2	2	5	
Totalmente de acuerdo	1	0	0	3	4	
Totalmente en desacuerdo	0	2	0	0	2	
Total	14	4	2	9	29	

Nota. La tabla muestra la correlación de las variables dependiente e independiente de la investigación.

Los resultados muestran una correlación positiva entre el fomento de la empatía y la comprensión emocional entre los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo de la oficina Paute y la efectividad de los mecanismos para la resolución de los conflictos dentro de la institución, obteniendo un resultado de 14 colaboradores que están “de acuerdo” y 9 colaboradores están “totalmente de acuerdo”, que en la cooperativa se fomenta la empatía y la comprensión emocional. Además, la mayoría está de acuerdo, que la cooperativa cuenta con mecanismos efectivos para la resolución de conflictos entre los trabajadores, con un total de 17 respuestas "de acuerdo" y 4 "Totalmente de acuerdo". Estos hallazgos sugieren que la cooperativa tiene una cultura organizacional que promueve la empatía y la comprensión emocional, así como mecanismos sólidos para abordar y resolver conflictos internos. Esta combinación puede contribuir a un clima laboral positivo y a relaciones efectivas entre los colaboradores, lo que potencialmente podría mejorar el desempeño y la eficacia general de la cooperativa.

En la tabla 2 se presentan las percepciones que tienen los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo de la oficina Paute, a cerca del coaching empresarial que tiene en la institución.

Tabla 2

Percepción sobre la incorporación del Coaching empresarial en la COAC Jardín Azuayo

Variable	Nivel	Recuentos	Total	Proporción	P
Se incorpora el coaching empresarial o desarrollo de habilidades a los empleados de la Cooperativa en cada una de las áreas de trabajo.	De acuerdo	19	29	0.655	0.136
	En desacuerdo	2	29	0.069	< .001
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	29	0.138	< .001
	Totalmente de acuerdo	4	29	0.138	< .001

Nota. Proporciones contrastadas en relación al valor: 0.5.

Se evidencia en la tabla 2 que la mayoría de los encuestados; es decir, el 65.5% están de acuerdo en que se incorpora el coaching empresarial o el desarrollo de habilidades en cada una de las áreas de trabajo. Esto sugiere una aceptación generalizada de esta práctica dentro de la organización. Sin embargo, es notable que un pequeño porcentaje 6.90% está en desacuerdo con esta afirmación, mientras que un 13.8% no está de acuerdo ni en desacuerdo con que se incorpora prácticas de coaching empresarial dentro de la Cooperativa. Estas discrepancias podrían indicar la necesidad de investigar más a fondo las percepciones y experiencias de los empleados con respecto al coaching empresarial en diferentes áreas de trabajo. Los valores de p asociados son todos significativos (< .001), lo que indica la asociación estadísticamente significativa entre las respuestas de los encuestados y las categorías de la variable considerada. Esto sugiere que la opinión de los encuestados sobre la incorporación del coaching empresarial varía significativamente entre las diferentes opciones proporcionadas en la encuesta.

Así mismo en la tabla 3, se presentan los resultados para ver si dentro de la institución se fomenta un clima de comunicación abierto y respetuoso a la hora de abordar un conflicto.

Tabla 3

Percepción sobre el clima de comunicación y resolución de conflictos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo de la oficina Paute.

Se fomenta un clima de comunicación abierto y respetuoso para abordar los conflictos en la cooperativa.	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
De acuerdo	19	65.52	65.52	65.52
En desacuerdo	2	6.90	6.897	72.414
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	6.90	6.897	79.310
Totalmente de acuerdo	5	17.24	17.24	96.552
Totalmente en desacuerdo	1	3.44	3.448	100.000
Ausente	0	0.000		
Total	29	100.000		

Nota. La tabla 3 refleja las percepciones de los encuestados sobre el clima de comunicación en relación con la gestión de conflictos dentro de la cooperativa.

La tabla 3 muestra que la mayoría de los encuestados el 65.52% están de acuerdo en que se fomenta un clima de comunicación abierto y respetuoso para abordar los conflictos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo de la oficina Paute. Esta percepción es respaldada por un 17.24% que está totalmente de acuerdo con esta afirmación. Sin embargo, es importante destacar que un pequeño porcentaje del 6.90% está en desacuerdo con esta declaración, lo que indica que hay ciertos miembros que no perciben que exista un ambiente de comunicación óptimo para manejar los conflictos. Estos hallazgos sugieren que, si bien la mayoría de los empleados perciben un ambiente favorable para la comunicación y la resolución de conflictos en la cooperativa, aún hay margen para mejorar la percepción y la efectividad del clima comunicativo en relación con la gestión de conflictos.

De los resultados obtenidos el 72.41% de los colaboradores, tiene la habilidad para reconocer y controlar las propias emociones, lo que indica una percepción positiva general sobre la inteligencia emocional. Además, el 20.69% están totalmente de acuerdo con esta afirmación. Sin embargo, un pequeño porcentaje de 6.90% no está de acuerdo ni en desacuerdo en tener la habilidad para reconocer y controlar las emociones. Esto sugiere que la mayoría de los encuestados se sienten capaces de reconocer y manejar las emociones, lo que puede ser un indicador positivo de inteligencia emocional dentro de la cooperativa en la cual se llevó a cabo esta investigación. En conclusión, los empleados tienen confianza en las habilidades para la autorregulación emocional, lo que contribuye a un ambiente laboral más saludable y productivo. Las deducciones obtenidas en la

percepción de que los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo de la oficina Paute se sienten involucrados en la toma de decisiones importantes, se obtuvo el siguiente resultado: el 62.07% de trabajadores están de acuerdo con esta afirmación, lo que indica cierto nivel de participación dentro de la institución. Sin embargo, el 13.79% está en desacuerdo, lo que sugiere que algunos miembros perciben que no se les involucra en la toma de decisiones importante. Además, el 24.14% manifiesta, no estar de acuerdo ni en desacuerdo, lo que indica una percepción ambivalente o falta de claridad en este aspecto. Los resultados muestran un significativo número de colaboradores que no se sienten involucrados en la toma de decisiones importantes, por lo tanto, es necesario fortalecer los mecanismos de participación y comunicación para que todos los miembros se sientan escuchados, valorados y se sientan parte integral del proceso de toma de decisiones.

Las derivaciones muestran una tendencia positiva hacia el fomento de la colaboración y el trabajo en equipo dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo de la oficina Paute, el 93.10% de colaboradores están de acuerdo y totalmente de acuerdo con esta afirmación; específicamente, el 44.83% está de acuerdo y el 48.28% está totalmente de acuerdo, lo que refleja una percepción generalizada de que la cooperativa promueve la colaboración y el trabajo en equipo entre todos los trabajadores de la oficina Paute. Sin embargo, es importante señalar que un pequeño porcentaje del 6.90% está en desacuerdo, lo que sugiere que algunos empleados pueden percibir deficiencias en este aspecto. Los resultados sugieren que la cooperativa ha creado una cultura de colaboración y trabajo en equipo, lo que es valorado por la mayoría de los colaboradores

Los resultados son positivos, respecto a la percepción que tienen los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo en cuanto a la motivación para trabajar en equipo hacia metas comunes, obteniendo un resultado de 79.3% de colaboradores que se sienten motivado para trabajar en equipo para conseguir metas comunes. Si bien una parte considerable de los encuestados 41.38% está de acuerdo y otro porcentaje similar 37.93% está totalmente de acuerdo con esta afirmación, también es relevante señalar que un número significativo 17.24% no está de acuerdo ni en desacuerdo respecto a esta afirmación. Sin embargo, un pequeño porcentaje 3.45% expresó estar en desacuerdo. En general, estos resultados muestran que la institución ha logrado crear un ambiente de trabajo donde los empleados se sienten motivados para colaborar y trabajar juntos en pos de conseguir metas comunes.

Los hallazgos demuestran una tendencia muy positiva en cuanto a la percepción del liderazgo ejercido por el jefe de agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo de la oficina Paute, el 100% está de acuerdo y totalmente de acuerdo con que el liderazgo que fomenta la responsable de la oficina, el cual inspira y motiva a los empleados a trabajar de manera eficaz y eficiente. Específicamente, el 65.52% está de

acuerdo y el 34.48% está totalmente de acuerdo con esta afirmación. La ausencia de respuestas en desacuerdo indica que hay una fuerte percepción del liderazgo dentro de la organización. Los resultados indican que el responsable de la oficina ejerce un liderazgo efectivo que inspira, motiva y fomenta el trabajo en equipo de una manera eficaz y eficiente entre los colaboradores; por lo tanto, hay un mayor desempeño individual y colectivo y genera un ambiente positivo de trabajo y una alta satisfacción laboral entre los miembros del equipo de la oficina Paute.

En la figura 1, se observa un análisis de algunas variables inmersas en la presente investigación, en donde los resultados son de gran aporte para visualizar la situación acerca del impacto que tiene la inteligencia emocional, la comunicación y como es percibido el coaching empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo de la oficina Paute.

Figura 1

Dashboard de: Percepción de la inteligencia emocional, comunicación efectiva y el coaching empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo de la oficina Paute.

Percepción de la inteligencia emocional y el coaching empresarial



Nota. La figura presenta los resultados obtenidos de la percepción de los colaboradores acerca de la inteligencia emocional y el coaching empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo de la oficina Paute.

Analizando los gráficos circulares de la empatía se observa que un 79% de colaboradores indica que dentro de la institución se fomenta la empatía y la comprensión emocional.

Además, manifiestan que, el 83% de los colaboradores está de acuerdo y totalmente de acuerdo que dentro de la institución se fomenta una comunicación abierta y respetuosa para la resolución de conflictos, por lo tanto, es un indicador positivo y sugiere que hay un entorno de comunicación saludable y valorado por los empleados. También analizando el coaching empresarial, se tiene que el 79% de los colaboradores está de acuerdo y totalmente de acuerdo en que se fomenta prácticas del coaching empresarial dentro de la institución.

Los resultados obtenidos de la encuesta indican una percepción positiva general sobre la importancia de la inteligencia emocional y el coaching empresarial dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo de la oficina Paute. La mayoría de los colaboradores están de acuerdo que en la institución se fomenta la empatía y la comprensión emocional, un clima de comunicación abierto y respetuoso para la resolución de conflictos, la incorporación del coaching empresarial y se fomenta prácticas de liderazgo. Las personas que están en desacuerdo es un porcentaje mínimo, lo que indica que las iniciativas en estos aspectos son bien recibidas y valoradas por la mayoría de colaboradores. Esta percepción positiva sugiere que las prácticas actuales están alineadas con las necesidades y expectativas de los colaboradores, lo que contribuye a un ambiente más cohesionado y productivo.

Discusión

Los documentos apoyan la incorporación del coaching empresarial en un entorno cooperativo, centrándose en la comunicación, la resolución de conflictos, la empatía y la comprensión emocional entre los miembros del equipo. La inteligencia emocional establece cinco dimensiones para instruir habilidades prácticas como son: autoconciencia, motivación, autorregulación, empatía y manejo de las relaciones (Canals, 2019).

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo de la oficina Paute, el 93.10% de los colaboradores tienen la habilidad para reconocer y gestionar las emociones, hay un 79.31% de los trabajadores que están motivados para trabajar en equipo y conseguir las metas establecidas por la oficina, el 62.07% se siente parte integral en la toma de decisiones de la institución y el 100% de los trabajadores siente que el jefe de agencia tiene un buen liderazgo que impulsa y motiva a trabajar en equipo; por lo tanto hay concordancia con las dimensiones que se establece en la inteligencia emocional; y los indicadores obtenidos son muy buenos, y hay un buen ambiente de trabajo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo. Los hallazgos sugieren una cultura organizacional positiva que promueve la empatía, la resolución efectiva de conflictos y una asociación significativa entre las variables analizadas.

La inteligencia emocional es una habilidad que se puede aprender a través de la experiencia (Solís & Solís, 2023). Por lo tanto, se descarta la idea que hay personas, que

nacen con la inteligencia emocional, según los documentos analizados esta puede ser desarrollada mediante muchas habilidades y destrezas que se van aprendiendo con el pasar del tiempo. Así mismo, subrayan el papel del coaching en la mejora del desempeño, la comunicación, el trabajo en equipo y la productividad dentro de las organizaciones.

Conclusión

- La integración de la inteligencia emocional y el coaching empresarial en la cooperativa tiene como objetivo mejorar el desempeño laboral, mejorar las relaciones interpersonales, desarrollar líderes cohesivos, mejorar el servicio a los miembros y fomentar las habilidades de liderazgo. La inteligencia emocional permite a las personas comprender y gestionar las emociones de manera efectiva, contribuyendo a una experiencia positiva, un buen ambiente de trabajo y desarrollo profesional. El coaching, como proceso colaborativo, ayuda a las personas a lograr objetivos mediante la utilización de habilidades y recursos disponibles, mejorando el desempeño y el crecimiento personal. El coaching abarca el coaching personal, ejecutivo y empresarial, centrándose en el desarrollo individual y las habilidades de liderazgo, cambio organizacional y mejora de la productividad. La mayoría de los encuestados coinciden que incorporar el coaching empresarial en la cooperativa mejora el desarrollo de habilidades, lo que indica una aceptación generalizada de esta práctica dentro de la organización.
- La inteligencia emocional y el coaching empresarial son herramientas valiosas que pueden ayudar a las organizaciones a mejorar el desempeño laboral, las relaciones interpersonales y la satisfacción de los colaboradores. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo de la oficina Paute, ha dado un paso importante al implementar prácticas que fomentan la inteligencia emocional y el coaching empresarial. Sin embargo, aún hay espacio para fortalecer estas iniciativas y ampliar su alcance. Al implementar las recomendaciones propuestas, la cooperativa puede crear un ambiente de trabajo más positivo y productivo, donde los colaboradores se sientan valorados y comprometidos con la organización.
- Los hallazgos de la investigación sugieren que la cooperativa tiene una fuerte cultura organizacional que promueve la empatía, la comprensión emocional y mecanismos efectivos de la resolución de conflictos, lo que potencia el trabajo en equipo, el desempeño y efectividad en general. La mayoría de los empleados encuestados coincide en que la cooperativa fomenta la empatía, se desarrolla el liderazgo por parte del jefe de agencia y hay comprensión emocional entre los miembros, así como cuenta con mecanismos efectivos de la resolución de conflictos, lo que indica una cultura organizacional positiva. La incorporación del coaching empresarial en la cooperativa es mayoritariamente aceptada por el 79.3% de los encuestados, mostrando una amplia aceptación de que esta práctica

se da dentro de la institución. La mayoría de los colaboradores percibe un clima de comunicación abierto y respetuoso para abordar temas de conflictos dentro de la cooperativa con un 82.76%.

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo de la oficina Paute fomenta la empatía, la comprensión emocional y tienen una de comunicación abierta y respetuosa entre los colaboradores; según los resultados hay un pequeño número de colaboradores que no están de acuerdo que en la cooperativa se dan estas prácticas de la inteligencia emocional y el coaching empresarial por lo tanto, se debería ampliar o implementar un programa de coaching empresarial, crear capacitaciones para el manejo y resolución de conflictos, así como también establecer canales de comunicación efectivos en donde todos los colaboradores puedan expresar las inquietudes y sugerencias, con la finalidad de que se involucre a todos los colaboradores y se sientan parte de la institución.

Conflicto de intereses

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses en relación con el artículo presentado.

Referencias bibliográficas

- Barreiro, C. (2018). Coaching como estrategia organizacional y comercial para empresarios Pymes del sector servicios de la ciudad de Guayaquil. Repositorio de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Bermúdez, G. E. (2017). Coaching: Una herramienta para el liderazgo transformacional (Monografía de Grado, Universidad Militar Nueva Granada).
- Bernal, M. I. G. (2006). Currículo basado en competencias: una experiencia en educación universitaria. *Educación y educadores*, 9(2), 95-117.
- Berrocal, P. F., Cabello, R., Gómez-Leal, R., Gutiérrez-Cobo, M. J., & Megías-Robles, A. (2022, December 8). Nuevas tendencias en la investigación de la Inteligencia Emocional. *Escritos De Psicología*.
<https://doi.org/10.24310/espsiesepsi.v15i2.15842>
- Biedma, J. (2021). Influencia en la gestión de los recursos humanos en las organizaciones. *GEON: Gestión - Organización - Negocios*, 8(1).
- Canals, C. (2019). Cinco aprendizajes de Daniel Goleman sobre la Inteligencia Emocional. *UNIR Revista*, <https://acortar.link/sXNnuT>

- Cruz, G. (4 de Mayo de 2023). Innovanzaasesores. Obtenido de Innovanza: <https://www.innovanzaasesores.com/que-beneficios-te-puede-aportar-elcoaching-empresarial/>
- Duque Ceballos, J. L., García Solarte, M., & Hurtado Ayala, A. (2017). Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: Un estudio empírico con empleados del nivel administrativo. *Estudios Gerenciales*, 250-260. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2017.06.005>
- Jiménez Silva, W. R., Silva Ord nez, I. F., Telenchana Santos, P. I., & Hernández Altamirano, H. E. (2023, June 21). Efectos de la inteligencia emocional en el liderazgo de la universidad pública. *Religación. Revista De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 8(37), e2301071. <https://doi.org/10.46652/rgn.v8i37.1071>
- Nachtigall, P. (2018). *Inteligencia emocional en la empresa: Cómo desarrollar un liderazgo óptimo*. Ediciones Granica. <https://acortar.link/0yRmik>
- Feria, M. (2017). Coaching para amarse de verdad: Un viaje hacia el descubrimiento interior. ibukku, LLC. Obtenido de: <https://acortar.link/GFaEdz>
- Fernández Berrocal, P., & Extremera Pacheco, N. (2005). La inteligencia emocional y la educación de las emociones desde el modelo de Mayer y Salovey & Caruso; *Revista Interuniversitaria De Formación Del Profesorado*, 19(3), 63-93.
- Goleman, Daniel. (1995), *Emotional intelligence*. Editorial Bantam Books. New York. 352 p.
- Goleman, D. (1999), *Working with emotional intelligence*. Londres: Bloomsbury publishing.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*.
- Hidalgo, N. & Santillana, S. (2019). *Inteligencia emocional y su relación en la toma de decisiones en los gerentes de las principales Pymes de Tarapoto San Martin*. Repositorio de tesis. Universidad Peruana Unión
- Maceo, D., y Montero, D. R. (2018). Coaching Empresarial: Una nueva vía para generar aprendizaje en las Organizaciones. *Revista Hologramatica*, 27(1) 1, 84–93. Recuperado de http://www.cienciared.com.ar/ra/usr/3/1710/holo27_v1_p84_93.pdf
- Muñoz, M. (2009, January 1). Emociones, sentimientos y necesidades. <https://acortar.link/3UamlG>

- Rodríguez, Á. (2019). *Coaching empresarial*. Málaga: Editorial ICB. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uta/225276?page=72>
- Rodríguez, N. (2022, July 21). *Coaching personal*. Ediciones de la U. <https://acortar.link/9xOZpt>
- Sánchez, M. (2020). *Administración 1*. Cd. de México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de: <https://acortar.link/j9N00Q>
- Solis Barreto Yomira Lilibeth & Solis Barreto Doris Johanna. (2023). La Inteligencia Emocional y gestión de recursos humanos en la Administración Pública. *Revista Ciencia y Líderes*. <https://doi.org/10.47230/revista.ciencia-lideres.v2.n2.2023.17-27>



