

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
UNIDAD DE POSGRADO DE CIENCIAS EMPRESARIALES



**Inteligencia emocional en la toma de decisiones para alcanzar el logro
de metas de los colaboradores de las PYMES Lima, 2020**

Tesis para optar el Grado Académico de Doctor en Administración de Negocios

Autor

Mg. José Tarrillo Paredes

Docente

Dra. Karla Liliana Haro Zea

Lima, diciembre 2022

DECLARACION JURADA DE AUTORIA DE TESIS

Karla Liliana Haro Zea, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de posgrado de la Universidad Peruana Unión

DECLARO.

Que la presente investigación titulado: Inteligencia emocional en la toma de decisiones para alcanzar el logro de metas de los colaboradores de las PYMES Lima, 2020, Constituye la memoria que presenta el Mg. José Tarrillo Paredes, para aspirar al Grado de Doctor en administración de negocios, ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión, bajo mi dirección. Las opiniones y declaraciones de este trabajo de investigación son de entera responsabilidad del autor sin comprometer a la Institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Lima, a los 14 días del mes de junio del 2022.



Karla Liliana Haro Zea

FIRMA DEL ASESOR

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS DE MAESTRO

En Lima, Ñaña, Villa Unión, el 28 día del mes de diciembre del año 2022, siendo las 15:00 horas se reunieron en la sala virtual zoom <https://adventistas.zoom.us/j/83416842244?pwd=d1pxMCs0TzVEZitXMjBJMGINZ0VPQT09>) de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Dr. Julio César Rengifo Peña y los demás miembros siguientes:

Secretario:	Dr. Carlos Mediver Coaquira Tuco
Vocal:	Dr. Rubén Leonard Apaza Apaza
Vocal:	Dr. Marcos Enrique Flores González
Asesora:	Dra. Karla Liliana Haro Zea

Con el propósito de llevar a cabo el acto público de la sustentación de tesis de posgrado titulada: **“Inteligencia emocional en la toma de decisiones para alcanzar el logro de metas de los colaboradores de las PYMES Lima, 2020”** del egresado: José Tarrillo Paredes, conducentes a la obtención del Grado Académico de Doctor en Administración de Negocios.

El Presidente del Jurado dio por iniciado el acto académico, invitando a los candidatos a hacer uso del tiempo señalado para su exposición (20'). Concluida la misma, el Presidente del Jurado invitó a los demás miembros a realizar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes que fueron absueltas por el candidato, el acto fue seguido de un receso de quince minutos para las deliberaciones y el dictamen de Jurado. Vencido el tiempo de las deliberaciones, el Jurado procedió a dejar constancia escrita del resultado en la presente acta, con dictamen siguiente:

APROBADO por UNANIMIDAD calificación: APROBADO CON ESCALA VIGESIMAL 17 ESCALA CUALITATIVA CON NOMINACIÓN DE MUY BUENO, CON MÉRITO SOBRESALIENTE.

El Presidente del Jurado hizo alusión al doctorando y solicitó al secretario la lectura correspondiente para poner en su conocimiento el resultado, terminado el mismo y sin objeción alguna, el Presidente del jurado dio por concluido el acto, en fe de lo cual firman al pie.

Presidente



Secretario

Candidato

Vocal

Vocal

DEDICATORIA

A Dios, por guiarme y fortalecer mi vida, así como sostenerme en cada momento de la ejecución de este proyecto de investigación.

A mis padres Indalecio Tarrillo Leyva Y Elena Paredes Dávila

A Dios, por guiarme y fortalecer mi vida, así como sostenerme en cada momento de la ejecución de este proyecto de investigación.

A mis amigos quienes siempre estuvieron a lo largo de toda mi vida apoyando y motivando mi formación académica.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Peruana Unión, que nos abrió sus puertas y nos preparó para un futuro

competitivo formándonos como personas de bien con bases sólidas en conocimientos, desarrollo de habilidades y destrezas que me permitieron obtener una adecuada formación profesional.

A los docentes posgrado Dr. Julio Rengifo

A mi asesora Dra. Karla Liliana Haro Zea por su asesoría, contribución con su experiencia y motivación para continuar y culminar con mi trabajo de investigación.

A nuestras familias, amigas y amigos por su apoyo incondicional, fueron ustedes quienes

nos apoyaron y motivaron en todo momento a concluir con nuestro trabajo de investigación.

Tabla de Contenido

Capítulo I. Planteamiento del problema	14
1.1. Identificación del problema	14
1.2. Problemática	18
1.2.1. Problema general	18
1.2.2. Problemas específicos	18
1.3. Objetivos	18
1.3.1. Objetivo general	18
1.3.2. Objetivos específicos	19
1.4. Justificación	19
1.4.1. Justificación teórica	19
1.4.2. Justificación metodológica	20
1.4.3. Justificación social-práctica	20
1.5. Presuposición filosófica	21
Capítulo II. Fundamentos teóricos de la investigación	24
2.1. Antecedentes del estudio	24
2.1.1. Antecedentes internacionales	24
2.1.2. Antecedentes nacionales	28
2.2. Marco histórico	32
2.3. Ventana de observación	33
2.3.1. Inteligencia emocional	33
2.4. Marco teórico	35
2.4.1. Gestión empresarial de la inteligencia emocional	36
2.4.2. Toma de decisiones gerenciales	39
2.4.3. Éxito en el logro de las metas institucionales	42
2.5. Teorías sobre el objeto de estudio	43
2.5.1. Modelos de inteligencia emocional	43
2.5.2. Modelos de Toma de decisiones	47
2.5.3. Modelo de logro de metas	49
2.6. Marco conceptual	51
2.6.1. Inteligencia emocional	51
2.6.2. Toma de decisiones	52
2.6.3. Logro de metas	53
Capítulo III. Diseño metodológico	54

3.1. Tipo de investigación	54
3.2. Diseño de la investigación.....	55
3.3. Población y Muestra	55
3.3.1. Población	55
3.3.2. Muestra	56
3.4. Método y tipo de muestreo	56
3.5. Procedimiento de muestreo	57
3.6. Criterios de inclusión y exclusión	57
3.7. Hipótesis de la investigación.....	58
3.7.1. Hipótesis general	58
3.7.2. Hipótesis específicas	58
3.8. Variables del estudio	58
3.9. Instrumentos de recolección de datos.....	59
3.9.1. Validación.....	60
3.9.2. Confiabilidad.....	61
3.10. Plan de recolección de datos.....	62
3.11. Plan de tabulación y análisis	63
3.12. Operacionalización de las variables	64
Capítulo IV. Resultados	66
4.1. Valores atípicos	66
Capítulo V. Discusión e implicaciones, conclusiones y recomendaciones	77
5.1. Discusión e implicaciones	77
5.2. Conclusiones	79
5.3. Recomendaciones	80
5.4. Limitaciones	81
5.5. Contribución del estudio.....	81
Referencias bibliográficas.....	82
Anexos	89

Índice de tablas

Tabla 1. Antecedentes internacionales y variables de la Investigación	27
Tabla 2. Antecedentes nacionales y variables de la Investigación	32
Tabla 3. Artículos de la base de datos Science Direct	34
Tabla 4. Artículos de la base de datos Redalyc.....	35
Tabla 5. Elementos de la inteligencia emocional y social según Bar-On	43
Tabla 6. Inteligencias múltiples según Howard Gardner	44
Tabla 7. Elementos de la inteligencia emocional según Mayer y Salovey.....	45
Tabla 8. Distribución de la población	55
Tabla 9. Determinación de la muestra	56
Tabla 10. Ficha del instrumento que medirá la inteligencia emocional.....	59
Tabla 11. Ficha del instrumento que medirá la toma de decisiones.....	60
Tabla 12. Ficha del instrumento que medirá el logro de metas.....	60
Tabla 13. Confiabilidad del Cociente Emocional de Bar-on (ICE)	61
Tabla 14. Confiabilidad de la Escala de Coeficiencia en la toma de decisiones (ETD-1)	61
Tabla 15. Distancia de Mahalanobis y Distancia de Cook para detectar los datos atípicos	67
Tabla 16. Resultados descriptivos de las tres variables.....	68
Tabla 17. Prueba de normalidad univariable.....	68
Tabla 18. Prueba de normalidad multivariable	69
Tabla 19. Correlación entre las variables.....	71
Tabla 20. Varianza total explicada de la Inteligencia emocional.....	72
Tabla 21 Varianza total explicada del Logro de metas	72
Tabla 22 Varianza total explicada de la Toma de decisiones gerenciales.....	72
Tabla 23 Resultados del Análisis factorial exploratorio	73
Tabla 24 Resultados de los efectos de las dos variables y su efecto en el éxito en el logro de metas.....	75
Tabla 25 Medidas de ajuste el modelo CFA.....	76

Índice de figuras

Figura 1. Línea de tiempo de la inteligencia emocional	33
Figura 2. Reporte de artículos de acuerdo a la revista	34
Figura 3. Logro de metas 2x2	49
Figura 4. Logro de metas 3x2	50
Figura 5. Diseño de la investigación sobre inteligencia emocional, logro de metas y toma de decisiones.....	59
Figura 6. Proceso de recolección de datos propia	62
Figura 7. Prueba de correlación	70
Figura 8. Gráfico de sedimentación	73
Figura 9. Modelo inicial con los estimadores estandarizados	74
Figura 10. Modelo final.....	74

Resumen

Esta investigación, sostiene que la toma de decisiones es un proceso en el que se integran la inteligencia emocional y la inteligencia cognitiva, en acciones orientadas a alcanzar el logro en lo que el colaborador se propone; esta investigación tiene el siguiente objetivo, Determinar la relación entre la inteligencia emocional con la toma de decisiones para alcanzar el logro de las metas de los colaboradores de las PYMES Lima, 2020. Tuvo una metodología no experimental, cuantitativa, correlacional y propositiva, cuenta con una población de 12,200 colaboradores y tuvo una muestra de 2,477. Tuvo un resultado de pearson de ,830, lo que indica que, dentro de las empresas pequeñas de Lima, es un indicador importante la inteligencia emocional para poder enfrentar la toma de decisiones, considerando que muchas empresas pueden fracasar si no cuidan de su personal y la inteligencia emocional que manejen. Concluyó que existe una relación entre la toma de decisiones gerenciales y el éxito en el logro de metas, pero que también con el modelo aplicado en la presente se encontró que esta relación es muy influyente pues la toma de decisiones que tengan las MYPES en su forma estructural y en sus proyectos tendrán repercusión en el logro de las metas, es por eso que las MYPES deben tener una organización de orden y planificación, pues por su tamaño cualquier decisión mostrará un efecto rotundo en sus resultados, pues la toma de decisiones es un proceso a través del cual la persona intenta cambiar el curso de acción de las cosas en su afán de alcanzar metas que le procuren bienestar, prosperidad y en última instancia la felicidad.

Palabras claves: Inteligencia emocional, toma de decisiones, logro de metas

Abstract

This research maintains that decision-making is a process in which emotional intelligence and cognitive intelligence are integrated, in actions aimed at achieving what the collaborator proposes; This research has the following objective, to determine the relationship between emotional intelligence with decision making to achieve the goals of the collaborators of SMEs Lima, 2020. It had a non-experimental, quantitative, correlational and purposeful methodology, it has a population of 12,200 collaborators and had a sample of 2,477. It had a Pearson result of .830, which indicates that, within small companies in Lima, emotional intelligence is an important indicator to be able to face decision-making, considering that many companies can fail if they do not take care of their staff and the emotional intelligence they handle. He concluded that there is a relationship between managerial decision-making and success in achieving goals, but also with the model applied in the present, it was found that this relationship is very important because it impacted the decision-making that MYPES will have in their way. structure and in their projects they will have an impact on the achievement of the goals, that is why the MYPES must have an organization of order and planning, because due to their size any decision will show a resounding effect on their results, since decision making is a process through which the person tries to change the course of action of things in his eagerness to achieve goals that provide well-being, prosperity and ultimately happiness.

Keywords: Emotional intelligence, decision making, goal achievement.

Introducción

La problemática estudiada en la presente investigación surge de las conversaciones con gerentes de las PYMES de la provincia de Lima, demostrando insuficiente capacidad de respuesta a las decisiones tomadas por los empleados de la empresa. La investigación actual postula que la toma de decisiones es un cruce integral en medio del intelecto emocional y el intelecto cognitivo dirigida al rendimiento.

Trujillo & Rivas, (2015) considera que la inteligencia emocional representa un componente de gran valor para las organizaciones, dado que involucra altos niveles de conocimientos relacionados con la inteligencia, permitiendo afrontar con éxito los cambios del día a día.

Yeke (2023) señala que el intelecto sensitivo es una forma de intelecto que enfatiza las impresiones individuales, lo que refleja la habilidad de entender, manejar y controlar las emociones y la empatía. Comprender, apreciar y manejar las emociones de los demás, así como las propias, es una característica importante de una persona emocionalmente inteligente

De igual manera, Adair & Farrell (2023) señalan que el intelecto emocional (IE) es el talento para, realizar y manejar nuestras sensaciones, y con ello reducir el estrés, ayudarnos a comunicarnos afectivamente, congeniar con la sociedad, vencer retos y reducir el conflicto. Por su parte, Pérez-Correa et al. (2022) enfatiza que el desempeño de los colaboradores en las diversas empresas está afianzado en diversos factores como el psicológico que puede conllevar a la satisfacción, motivación y compromiso con el trabajo. En tal sentido, es muy necesario que los responsables de la gestión del talento humano generen las condiciones necesarias para el desarrollo profesional y emocional del trabajador, dado que, la inteligencia emocional, es una variable clave para el desarrollo de las actividades laborales en las empresas por el impacto que se genera en el comportamiento laboral y las relaciones entre colaboradores y directivos, logrando experiencias que contribuyen al logro de objetivos y metas en el centro laboral.

En ese sentido, Horna (2005) manifiesta que todas las decisiones tomadas pueden entenderse como una sucesión donde un individuo intenta cambiar algo en un esfuerzo por lograr un resultado que genera felicidad y una sensación de satisfacción personal. Por otro lado, Gallego (2015). De otro lado, para mejores decisiones laborales, es conveniente indagar acerca de la situación actual, realizar un diagnóstico, para ello, existen diversos modelos que han sido creados para indagar acerca de la naturaleza o la formalidad de la decisión que se

pretende tomar, además, se apoyan en procesos que conllevan a poner en marca una decisión que permite lograr un resultado eficiente. La toma de decisiones es entendido como un proceso intencional que se afianza en el análisis de datos, información, conllevando a la confrontación de las opciones, valorando cada una de ellas, para finalmente tomar una decisión. Para toma de decisiones se recurre a métodos sistemáticos, estructurados que buscan elegir entre las diversas opciones que han sido identificadas previamente la mejor alternativa, valorando las implicancias y posibles consecuencias que genera optar por una opción determinada. Un determinado método de toma de decisiones se fundamenta en recolectar información y datos de calidad que permitan su verificación y se contraste con la experiencia del interesado y conlleve a tomar una de las mejores opciones (González et al., 2019)

Ante lo mencionado anteriormente, la presente investigación permitió determinar el vínculo que existe entre el intelecto emocional y la variable denominada toma de decisiones para alcanzar la ganancia por parte de los colaboradores de las PYMES Lima, 2020.

La tesis está organizada en cinco capítulos que posteriormente se detallan.

En el capítulo I, se realizó la descripción de las deficiencias, problemas que afectan al momento de tomar sus decisiones por parte de los trabajadores de negocios que están en proceso de crecimiento, luego describir o argumentar la problemática, se formula el problema, la finalidad u objetivos del estudio y se definen los lineamientos filosóficos.

El capítulo II, se inicia con investigaciones previas, denominadas antecedentes que mencionan investigaciones que han considerado las variables que se está investigando, luego se detalla los fundamentos teóricos, el marco histórico y el conceptual del estudio.

En el capítulo III, se menciona la estrategia metodológica que se ha seguido desde el tipo y diseño, población e hipótesis planteadas en el presente estudio.

En el capítulo IV se delinea la metodología del estudio, el diseño, la población y la muestra que permitió definir la estrategia de investigación para definir el instrumento de recolección de datos, mediante las técnicas que han sido aplicadas a las unidades de estudio.

En el capítulo V, menciona el trabajo de campo, credibilidad, autenticidad del instrumento, técnicas de recolección de información, estadística descriptiva, discusión de hallazgos, conclusiones y recomendaciones. Finalmente, hay una bibliografía detallada y los anexos que detallan los instrumentos y elementos necesarios para el desarrollo de la investigación.

Capítulo I.

Planteamiento del problema

Dentro del presente capítulo se detalla la información base sobre la cual nace el estudio, pues se enfatiza la importancia e implicancia de las variables de investigación, además se señala los objetivos del estudio, además de la justificación del por qué se realiza la presente, agregando su proposición filosófica la cual es base de nuestros principios cristianos.

1.1. Identificación del problema

La situación problemática observada en este estudio es originada de las conversaciones con gerentes de las PYMES de la provincia de Lima, mostrando una carencia de respuesta, frente a las decisiones tomadas por los trabajadores de las entidades. Esta investigación, sustenta que el desarrollo de las decisiones tomadas integra, fundamentalmente, al intelecto sensitivo y cognitiva; con la finalidad de realizar acciones que impliquen acercarse más al logro de los objetivos establecidos previamente. En tal sentido, nace la idea de indagar acerca de la adecuación existente entre las 3 variables de análisis. Por ello, se ha considerado una población constituida por las principales PYMES de la provincia de Lima, para indagar acerca de las estrategias que se utilizan para tomar decisiones, conocer si se aplican acciones basada en inteligencia emocional y evidenciar la relación con el logro de metas, las cuales están constituidas mediante un modelo teórico.

Actualmente la era digital ha englobado a toda la sociedad, es por ello que la enseñanza, aprendizaje y manejo de la tecnología no son suficientes, sino que es necesario aprender la competencia, puesto que las nuevas generaciones poseen el factor “cultural- envolvente” que nace en esta era. Esto se manifiesta en su perfecto desempeño en el aprendizaje autodidacta de los aparatos y softwares tecnológicos-digitales. No obstante, dicho aprendizaje no es estable, por lo que se necesita dirigir y guiar a los jóvenes, en competencia

y no tanto en cuanto al manejo de estas tecnologías. A saber, se debe enfocar la enseñanza en desarrollar y mejorar las habilidades blandas (Rivera-Vargas & Lindín, 2018). La digitalización y las tecnologías de la comunicación (TIC) no solo modificaron el aprendizaje, sino también han modificado drásticamente el mercado laboral actual, ya que no solo compete a una nación, sino que ahora se considera a un mercado laboral global, en el cual no solo los conocimientos técnicos son suficientes para competir en este mercado (Hernández-Lahoz, 2016, p. 49). Fernandez-Ronquillo, Llinas-Audet, & Sabate (2018) mencionan que actualmente se ha venido investigando sobre de la importancia de incrementar las habilidades que permitan desenvolverse con mayor soltura y naturalidad en un entorno social, conocidas también como Inteligencia emocional, ya que estas habilidades le dan un valor diferencial a un individuo, y le permite ser altamente competitivo en el ambiente laboral, adicionalmente a ello, la inteligencia emocional contribuye a un mejor clima laboral. Al respecto Goleman (1999) manifestó que el intelecto sensitivo se forma por el grupo de las diferentes capacidades que las personas tienen de forma innata o también puede ser adquirida, las habilidades más destacadas son la perseverancia, la empatía, la capacidad para motivar, el entusiasmo y el autocontrol, las mismas que resultan de gran beneficio para la formación de la persona. Se establece también que para las organizaciones de hoy día, tanto con las situaciones impactantes y en un comercio constante las empresas buscan personal, que puedan enfrentar esas presiones, pues de esa forma se manejara con mayor esmero las actividades de la empresa, además es beneficioso que un trabajador pues mantener sus niveles emocionales controlados, pues son las emociones las que vuelven al trabajador capaz de realizar sus actividades, además de sus objetivos, considerando que sus decisiones serán mejor sustentables, asumiendo que apoya el cumplimiento de los objetivos y dentro de la empresa de parte del trabajador (Cuevas et al., 2013).

Diversas investigaciones acerca del intelecto emocional, manifiestan y aseguran que dentro de la empresa es una destreza directiva de mucho valor, ya que con esta habilidad el desempeño de los mismos se vuelve más eficiente, por lo que resulta ser de gran valor (Pereda, López-Guzmán, & González, 2018). Por otro lado Idalberto Chiavenato (2011) menciona que los gerentes, administradores y personal que tenga responsabilidades concernientes con la toma de decisiones, tienen bajo sus hombros la gran responsabilidad de lograr las metas trazadas para el crecimiento de la empresa y que estas determinaciones muestran efecto positivos, a nivel económico y a nivel de los recursos humanos. Yabar (2016) por su parte afirma que el reconocimiento y desarrollo de los sentimientos y emociones, aumenta el miramiento intelectual, los valores, la iniciativa, el apoyo, la creatividad y el buen manejo de las emociones tanto propias como las de los demás, aquello contribuye al desarrollo del liderazgo. Además el intelecto emocional, mediante una correcta decisión implica un alcance de objetivos importante no solo para la empresa, sino también para el trabajador (Huaman, 2012).

Un claro caso que refleja que las empresas tomar muy en serio el buen manejo de las emociones es la compañía reconocida a nivel mundial, McDonald's que es una de las compañías que valoran contar con jóvenes que posean una estable IE en el momento de hacer y permitirles realizar línea de carrera (Garza et al., 2009). Sus políticas se basan en que todas las personas que tienen intelecto emocional, pueden resolver problemas, innovar, teniendo mejor aceptación en la toma de sus decisiones, lo que contribuye a que cada trabajador pueda tener metas cumplidas o logros en su desempeño (Horna Figueroa, 2005).

En Ecuador, los microempresarios distinguen los beneficios de la inteligencia emocional, que según los expertos les da una ventaja competitiva al mejorar la motivación, las relaciones, el conocimiento en sí mismo, el autodomínio y la empatía propia y de sus

empleados, mejorando la gestión comercial en un 62%, permitiendo generar vínculos de negocios, y servicios a largo plazo (Velasquez et al., 2016).

En Perú, mencionar la inteligencia emocional se convirtió en medio fundamental de motivación en los colaboradores de todos los niveles jerárquicos a seguir o abandonar la empresa donde labora, ya que las personas se centran en encontrar un espacio de desenvolvimiento profesional a futuro y ya no solo un trabajo. Como una de las tantas consecuencias de la mala gestión de los jefes se presentan índices de rotación de personal trabajador de hasta 20,7%; además de un 9,8% de rotación o renuncia voluntaria (EIEconomistamerica.pe, 2019). Sin embargo el aspecto de la rotación en un 25% es consecuencia de un estrés laboral y altas presiones laborales, donde el trabajador no puede manejar dicha carga laboral, o no se desempeña correctamente (Cayetano Saldaña, 2015).

Asimismo, se identificó que en la sociedad y las empresas se generan diversos conflictos, por la carencia de estrategias de inteligencia emocional entre sus integrantes, entidades y sociedad, la falta de atención al personal en el ámbito laboral puede generar una serie de conflictos por la exigencia o atención a diversos intereses de sus integrantes, pudiendo evitarse si se ofrece la debida atención necesaria. Uno de los factores que puede tener incidencia negativa en el ámbito laboral es la falta de empatía en los colaboradores, si estos, no son comprensivos, no expresan el apoyo entre sí y los directivos no logran articular estrategias de trabajo articulado y en equipo puede tener repercusión negativa en el ambiente laboral (Maldonado, Valdez, & Paredes, 2022)

El departamento de Lima, en especial PYMES de Lima no son ajenas a esta realidad de la problemática que representa el intelecto emocional y la conexión con las decisiones tomadas y el cumplimiento de los objetivos propuestos, debido a que, cuenta con colaboradores, entre el personal de gerencia, administradores y jefes de áreas en el nivel directivo no aplican la delegación de funciones y responsabilidades. La deficiencia en

conocimiento y experiencia en su posición de trabajo no le permite tomar las decisiones más acertadas, nuestra línea de investigación del comportamiento organizacional en base a la administración de bienes y recursos humanos. Por ende, esta investigación se determinó el grado de adecuación de las variables con respecto a lo obtenido de las empresas PYMES de Lima este.

1.2. Problemática

1.2.1. Problema general

¿Cómo un modelo estructural explica el efecto que tiene la Inteligencia emocional y la Toma de decisiones en el Logro de metas de los colaboradores de las PYMES Lima, 2020?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo están relacionados la inteligencia emocional con la toma de decisiones de los colaboradores de las PYMES Lima, 2020?
- ¿Cómo están relacionados la inteligencia emocional con el éxito en el logro de metas de los colaboradores de PYMES Lima, 2020?
- ¿Cómo están relacionados la toma de decisiones con el éxito en el logro de metas de los colaboradores de PYMES Lima, 2020?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar un modelo estructural donde la Inteligencia emocional y la Toma de decisiones tengan un efecto en el logro de las metas de los colaboradores de las PYMES Lima, 2020.

1.3.2. *Objetivos específicos*

- Abordar los estudios previos de gestión de empresa de inteligencia emocional para identificar el estado actual de conocimiento.
- Identificar las teorías y modelos relacionados con la gestión empresarial de la inteligencia emocional.
- Conceptualizar el panorama empresarial de la provincia de Lima, Perú.
- Determinar la relación entre la inteligencia emocional con la toma de decisiones de los colaboradores de las PYMES Lima, 2020.
- Determinar la relación entre la inteligencia emocional con el éxito en el logro de las metas de los colaboradores de PYMES Lima, 2020.
- Determinar la relación entre la toma de decisiones con el éxito en el logro de las metas de los colaboradores de PYMES Lima, 2020.

1.4. Justificación

1.4.1. *Justificación teórica*

En este estudio se tuvo en cuenta teorías de inteligencia emocional basadas en Reuven Bar-On quién afirma que la gestión de las emociones ayuda a tomar decisiones de una mejor manera, para ello, se debe mantener el optimismo y la motivación. También se consideró el modelo de inteligencias múltiples del autor Howard Gardner aseveró que las persona con un alto nivel de coeficiente intelectual tienen mejores habilidades y estrategias para relacionarse con su entorno y, el modelo de habilidades de Mayer y Salovey. Por otro lado, en la variable toma de decisiones se consideró el modelo de decisiones prescriptiva, descriptiva y del modelo de las decisiones normativas. Finalmente, la forma del logro de metas 2X2 considera cuatro categorías y se caracteriza por la combinación de la tarea y el ego, el modelo de 3x2 y modelo de fertilización cruzada.

En consecuencia, la toma de decisiones es una función combinada del intelecto emocional, del intelecto congénito, debido al individuo, las decisiones tomadas y actual en base a su sentir y lo que percibe. La realización exitosa de metas implica la conexión de la inteligencia emocional y las variables de decisión, y existe sinergia entre el pensamiento cognitivo y el pensamiento emocional.

1.4.2. Justificación metodológica

El presente estudio plantea como problema la relación que existe en las 3 variables en la muestra dada, e interpretar las características cuantitativas y los valores de las correlaciones obtenidas mediante la aplicación técnica y de instrumentos que han sido correctamente autenticados y son confiables para la recolección de la información de las unidades de estudio, luego ha sido organizado dichos datos para su presentación y descripción.

1.4.3. Justificación social-práctica

Confirmación de la correlación existente en las diferentes variables de investigación, toma de decisiones y la mente emocional-cognitiva, funcionan de manera mutuamente beneficiosa para acercarse a los objetivos planteados, permitiendo conocer el nivel de relación que existen entre las variables estudiadas y los profesionales que toman decisiones en la empresa puedan utilizar el estudio para fines prácticos para incentivar, motivar y generar compromiso en los colaboradores. Asimismo, contribuye de manera social a clientes, proveedores y colaboradores de empresas que tienen una relación directa e indirecta con la organización que se realizó la investigación al conocer la relación de las variables.

1.5. Presuposición filosófica

La Biblia posee el más alto valor para el hombre, porque en ella se encuentra revelada la palabra del único Dios, que es fuente y abre las puertas de la sabiduría e inteligencia. La biblia contiene todos los temas necesarios para que el hombre pueda tener una relación con Dios (vertical) y con su prójimo (horizontal).

La relación del ser humano con Dios involucra su ley moral, normas y estatutos, los cuales son de vital importancia, en especial ponerlos en práctica, porque es el todo del hombre (Eclesiastés 12:13). Por otro lado, el Apóstol Juan afirma que “las personas que veneran a Dios lo tendrán que hacer en espíritu y verdad” (Juan 4:24). Entonces el ser humano, para su crecimiento integral debe fijarse en las cosas espirituales, ello implica la práctica de dos acciones primordiales como son: Orar sin cesar (1 Tesalonicenses 5:17), enfóquese en la comunicación con Dios y persistan en ello (Colosenses 4:2), el Señor está cerca de quienes lo invocan (Salmos 145:18); y en obtener conocimiento de la escrituras sagradas, porque todo lo dicho es inspirada en Dios y sirve para adoctrinar, para corregir, para amonestar y para indicar como es que la sociedad debe vivir en relación a lo que Dios ha designado (2 Timoteo 3:16 PDT). Lo dicho es de mucha importancia ya que ello permitirá que podamos crecer espiritualmente, porque el fruto del espíritu es la unión de todo lo anhelado por ser humano, el amor, la felicidad, tranquilidad, gentileza, humildad, calma, dominio de nuestras acciones. (Gálatas 5:22-23 NVI). En la Biblia también se nos enseña la importancia de nuestra relación con el prójimo, ya que ello es la consecuencia de la conexión que se tendrá con Dios. En ese sentido, la palabra de nuestro Dios nos enseña principios básicos para desarrollar nuestras habilidades sociales.

Uno de los principios es la autoevaluación, Pablo menciona que las personas tienen el deber de examinar sus acciones y estar complacido de lo que ha logrado sin hacer ninguna

comparación con sus semejantes (Gálatas 6:4 BPD) y en 1 Corintios 11:28 menciona: Por tanto, examínese cada uno a sí mismo. Es importante que nos autoanalicemos ya que eso nos permite reconocer nuestras debilidades y faltas, también nos conducirá a confesar nuestras faltas a Dios, y él nos concederá su paz y también con el prójimo, ya que en su palabra menciona: reconoceré mis faltas a Dios, y él las perdonará (Salmos 32:5); hermanos si nuestra conciencia y corazón están limpios, nos espera frente de Dios (1 Juan 3:21).

La gestión de los conflictos también es importante, ya que de una buena gestión dependen las relaciones humanas, especialmente en un ambiente laboral en el cual se pasan más de ocho horas. En la Biblia se nos enseña que el necio genera reyerta, y el paciente las sosiega (Proverbios 15:18 DHH), es decir, debemos tratar de ser personas pacíficas. Otro consejo nos menciona que: Si tu prójimo te ofende, conversa en privado y hazle admitir su falta (Mateo 18:15), esto nos enseña que siempre es importante hablar sobre los incidentes ocurridos, pero de forma particular. La Biblia nos enseña que: debemos tratar a nuestros semejantes, como nosotros deseamos ser tratados (Mateo 7:12 DHH).

Otro principio importante es el liderazgo, Pedro discípulo de Jesús menciona: Cuiden de las ovejas de Dios., es decir que el liderazgo que Dios nos enseña está enfocado en el servicio al prójimo, pensar en su bienestar y ayudarlo a ser una persona de bien en todos los aspectos de su vida; ya que Jesús también dice: que todo aquel que desee ser dichoso debe ser servidor de su prójimo. (Mateo 20:26 DHH).

El trabajo en equipo también es un principio importante, porque para poder avanzar en la vida y lograr objetivos mutuos, se debe trabajar juntos, porque los esfuerzos se suman. Al respecto la palabra de Dios menciona que mayor valor son dos que uno, puesto que si uno cae el otro le dará su mano para levantarlo, pero el que se encuentra solo no tendrá quien le apoye para levantarse (Eclesiastés 4:9,10 DHH).

Por último, el principio de la interacción es de suma importancia para desarrollar habilidades sociales que todo ser humano debería poseer por añadidura. Al respecto la Biblia nos enseña que: las personas deben ser prestos para oír y lentos para hablar (Santiago 1:19 NVI), en este versículo se resume toda la enseñanza con respecto a la comunicación, y ella consiste en escuchar más, hablar menos y nunca enojarse, ese es el principio de debe regir la buena comunicación.

Capítulo II.

Fundamentos teóricos de la investigación

El capítulo II muestra los distintos estudios, que llevaron a cabo el análisis del la inteligencia emocional y las decisiones tomadas, así también muestra las principales teorías y definiciones de los términos, refuerza la ventana de observación y se muestra también la relación de las variables.

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. Antecedentes internacionales

En el plano internacional, Suberviola, (2020) realizó una investigación sobre los aspectos básicos en cuanto a la concepción y práctica emocional en España, teniendo como objetivo destacar distintas competencias emocionales. Se concluye la inexistencia de correlación entre la inteligencia emocional, debido a que con el transcurso de los años se acentúan a causa de la educación formal, socialización e instrucción; la coeducación emocional se centra en la persona comprendida como un todo que trabaja con emociones, sentimientos, pensamientos y deseos.

Por otro lado, Soriano & Díaz (2019) llevaron a cabo su investigación en México, indagaron acerca del intelecto emocional como parte clave en el liderazgo, llegando a las siguiente conclusión y encontraron que es requisito decisivo que la persona que practique la función de líder dentro de una organización, posea habilidades de inteligencia emocional. Esto debido a que estas habilidades le facilitan las interacciones interpersonales a través de factores como la comprensión, empatía, atención y otros. Por eso existe una mayor probabilidad de éxito en las metas si se cuenta con habilidades sociales.

Fragoso-Luzuriaga (2019) en su investigación sobre la importancia del trabajo para aumentar el intelecto emocional en la construcción profesional de personas investigadoras en Costa Rica, la investigación pretende fundamentar la inteligencia emocional. Para ello realizó un análisis y exposición acerca de los modelos de Goleman, Mayer y Salovey. Llegaron a la conclusión que todo entorno racional fundamenta su base en un conjunto de emociones, las mismas que poseen una división cognitiva y estos se integran de un factor emocional.

Fernandez-Ronquillo, Llinas-Audet, & Sabate (2018) realizaron una investigación basada en herramientas básicas para el desarrollo productivo de los microempresarios, teniendo como objetivo aportar conocimiento sobre las competencias mencionadas, y su influencia en el desenvolvimiento de producción de los microempresarios, para ello utilizó el método de investigación exploratoria, basado en un panel de expertos. Concluyeron que las mejoras en el desarrollo productivo inciden positivamente en las capacidades empresariales, especialmente en el compromiso, descubrimiento, cooperación mutua, y determinación, que, si se aplican adecuadamente, pueden garantizar un desarrollo efectivo, aumentar la eficiencia en la administración y el mejoramiento en el crecimiento de los microempresarios.

Pereda, López-Guzmán, y González (2018) su trabajo de investigación acerca el intelecto emocional conceptualizada como una habilidad de dirección empresarial. Se tuvo como población los municipios de la Provincia de Córdoba, España. La metodología fue empírica y descriptiva, su muestra estuvo conformada por 362 empleados públicos, funcionarios y laborales. Concluyeron que la inteligencia sensitiva puede ser gestada como la destreza directiva que poco a poco fue ganando mayor relevancia en el mundo empresarial, así lo confirman las investigaciones realizadas. El intelecto emocional puede llegar a convertirse en un factor de éxito vital para los municipios, siendo capaces de adaptarse a los nuevos retos y afrontarlos con eficacia y eficiencia.

Márquez-Cervantes (2018) realizó una investigación sobre habilidades emocionales y la elección del accionar responsable en preadolescentes de educación primaria en España. Teniendo como propósito, determinar la influencia entre la toma de decisiones responsable y las competencias emocionales. Investigación de orientación cuantitativa, descriptiva correlacional. La muestra obtenida fue de 70 alumnos. Llegando a la conclusión de que se confirmó que la buena gestión de las impresiones incide en tomar decisiones responsablemente; además se confirma que existen dos retos en cuanto a la educación emocional que son: la consideración del desarrollo de competencias y habilidades emocionales como parte del currículo de formación básica regular en las distintas etapas de instrucción, así como el establecimiento de procesos de intervención instructiva de forma conjunta y congruente.

Biedma (2021) realizó su investigación en Colombia sobre la reciente y progresiva inclusión de la IE en las instituciones; la investigación realizada tiene como objetivo examinar el concepto de IE en la literatura académica y determinar cómo la IE afecta ámbitos como la selección de los empleados, el desempeño, el liderazgo y la toma de decisiones determinadas. Concluyó que existe una relación positiva en el intelecto emocional y las variables analizadas; de manera similar, los jefes saben poco sobre lo que sienten los empleados e ignoran la definición de IE. La existencia de muchos y variadas conceptualizaciones de IE debido a la falta de congruencia en los archivos revisados.

Moscoso (2020) realizó su estudio en México sobre la inteligencia emocional practicada eficazmente en la dirección, el cual logra conservar la perspectiva de organización y al mismo tiempo conservar flexibilidad para adaptarse a los cambios. La metodología fue cuantitativa no experimental. Llegó a concluir que la IE proporciona las habilidades más importantes para el ejercicio laboral, que permita a los profesionales destacados lograr maximizar la eficiencia de los trabajos, a tal punto que el equipo sea capaz de afrontar las

variaciones organizacionales y de evitar los conflictos que puedan influir negativamente durante el progreso para lograr los objetivos planeados.

Córdoba (2019) realizó un estudio en Panamá examinando la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en trabajadores administrativos del Centro Regional San Miguelito para proponer parámetros para el desarrollo de un desempeño laboral óptimo. Todo se basa en habilidades emocionales. La metodología fue descriptiva correlacional. Se obtuvieron resultados mostrando que no existe relación de valor en las variables estudiadas. Llegó a concluir que, dada la correlación baja, se afirma que no existe relación entre la profundidad de integración personal de IE y el grado de desempeño laboral.

Por último, Bravo-Sánchez (2018) investigó acerca de la IE como base fundamental de la gestión logística en la ciudad de Manabí, Ecuador. El principal propósito fue obtener que correlación existe en la inteligencia emocional y la gestión del proceso de enseñanza-aprendizaje. La metodología fue cuasiexperimental, y su muestra fue comprendida por 81 alumnos y 17 docentes. Concluyen que, el desenvolvimiento de los docentes tiene mucho que ver con el intelecto sensitivo, y que el desempeño depende de las actividades diarias; las cuales a su vez tienen dependencia alta del interés que se le tenga a este tema.

Tabla 1.
Antecedentes internacionales y variables de la Investigación

Antecedentes	IE	TD	LO	Otras
Suberviola (2020)	X			
Soriano & Díaz (2019)	X			
Fragoso-Luzuriaga (2019)	X			
Llinas-Audet & Sabate (2018)				X
Pereda, López-Guzmán & González (2018)	X			
Márquez-Cervantes (2018)		X		X
Biedma (2021)	X			
Moscoso (2020)	X			
Córdoba (2019)	X			
Bravo-Sánchez (2018)	X			

Nota: IE= Inteligencia emocional, TD= Toma de decisiones, LO= Logro de objetivos
Elaboración propia

2.1.2. Antecedentes nacionales

Delfin (2019) hizo un estudio acerca de una actividad dinámica en forma de seminarios y en el quinto año de la escuela se ocupa del adelanto del intelecto emocional de los niños con el objetivo de analizar el impacto del uso de los seminarios en la actitud de los niños hacia todo, se contó como muestra a 24 estudiantes. El investigador llegó a la conclusión que el seminario de intelecto emocional ayudó en la mejora de la comunicación y manejo de emociones fuertes en los niños; mejora sus relaciones interpersonales de los estudiantes.

(Vara, 2022) realizó una investigación para conocer la relación entre el empoderamiento y la toma de decisiones en trabajadores de una empresa de Puente Piedra, se recurrió al paradigma positivista, con el enfoque cuantitativo, mediante un diseño no experimental, se tuvo a 20 colaboradores como población, quienes respondieron a una encuesta, permitiendo obtener los siguientes resultados que existe relación entre la primera variable con la toma de decisiones en 0.699, conllevando a aceptar la hipótesis alterna, demostrando que existe incidencia en los trabajadores que están empoderados puedan tomar sus decisiones y desarrollar sus actividades en busca de los objetivos empresariales y buscar su desarrollo profesional de cada integrante. Se concluye que existe con aceptación de la hipótesis general y describiendo que existe relación en todas las dimensiones del empoderamiento con las dimensiones de la segunda variable.

Gurmendi (2019) realizó una investigación en la que trata de la administración de los medios de información como componente esencial en toda decisión tomada de la Municipalidad del distrito “El Tambo”. Teniendo como objetivo determinar el vínculo existen en las dos variables. se realizó una investigación cuantitativa, correlacional, transversal, no experimental se tuvo una muestra formada por 127 trabajadores. Se concluye

una relación positiva en las variables de investigación, por tanto, se determinó que al aumentar una, la otra se verá afectada de manera similar.

Esteban (2018) determinó la relación existente entre la IE y el desenvolvimiento en el entorno profesional de una institución castrense del Perú. Este estudio planteó como principal objetivo, determinar el nivel de relación entre los factores mencionados. El estudio fue correlacional transversal, y de diseño no experimental. Se consideraron 80 colaboradores de la institución como muestra para dicho análisis. A la conclusión que se ha llegado es de que si existe una relación positiva con respecto a las variables, de ello, se desarticula en las distintas dimensiones personales como: la dimensión intrapersonal, interpersonal; así mismo, se menciona que la adaptabilidad y manejo del estrés también influyen de la misma manera con el desempeño de trabajo en dicho entorno.

Valladares (2017) realizó una investigación en la que pretende analizar y resolver la correlación entre los distintos tipos o métodos administrativos y la elección de decisiones en la I.E INEI 34 del distrito de Chancay. La investigación tuvo un alcance correlacional de corte transversal y un diseño no experimental. En cuanto a la muestra de investigación, fueron un total de 113 docentes de la institución los que la conformaron. Se tuvo como conclusión que existe una correlación prudente entre los métodos de administración y la toma de decisiones.

Alvarado (2017) realizó su estudio mediante buscando conocer la incidencia del control emocional y la comunicación al interior de una Institución Educativa, se tuvo en cuenta un estudio basado en el enfoque cuantitativo, sin experimentación en su diseño, se consideró a 35 personas como población. Los resultados encontrados, el 84% indica que tienen adecuada atención emocional, por el compañerismo, trabajo en equipo, la empatía que existe entre colaboradores, y en referencia a la segunda variable la comunicación es

estratégica y esencial para sus integrantes. Se concluye que existe relación inversa entre las variables, o cual indica que, cuanto mayor sea el control emocional, mayor será la tendencia a desestimar la relevancia de los problemas de comunicación interna existentes en la institución.

Huillca (2022) realizó su estudio en Lima, el objetivo planteado es La relación entre el intelecto emocional y todas las dimensiones, junto con la variable de rendimiento académico estudiantil. La metodología fue deductiva no experimental. Se concluyó que entre las variables de investigación no hay ningún tipo de relación, a excepción de la dimensión “estado de ánimo” de la IE. Esta dimensión fue la única que evidenció influenciar significativamente el desenvolvimiento académico de los alumnos de secundaria estudiados como muestra.

Díaz & Chávayra (2021) realizaron su estudio en Perú en donde se tiene que el intelecto emocional es un instrumento empleable para el incremento en índices de eficiencia y productividad en las actividades de la empresa, focalizado en funcionarios colaboradores de una organización. La metodología aplicada fue una revisión bibliográfica. Llegó a concluir que la IE se ha convertido en una empresa fundamental en el ámbito laboral, puesto que posibilita una motivación permanente del personal, así como mejorar el clima laboral lo que favorece a los directivos una interacción saludable con los integrantes de la compañía.

Bartra, Torres & Armesto (2022) realizaron la investigación sobre inteligencia emocional, y la, productividad profesional empresarial. Para ello, se propusieron delimitar el nivel de relación de la aplicación de la IE como instrumento principal en la comprensión y análisis de la productividad y éxito empresarial. La metodología aplicada fue cuantitativa. Del análisis se discierne que el manejo de la I.E de los trabajadores posee un indicador de 0.78 en cuanto a su desempeño laboral. La inteligencia emocional tuvo un 63.3 % y la otra

variable 58 %, respectivamente. Es importante destacar que, específicamente, la “claridad emocional” posee gran impacto e influencia favorable en la variable dependiente. Por lo que se puede afirmar que los trabajadores pueden identificar y comprender tanto sus emociones como la de sus semejantes. Se concluye que hay un predominio directo entre la regulación emocional y el adecuado nivel de desempeño laboral. Por ello, se afirma que es prudente que las empresas redirijan fondos importantes en talleres, masterclass y dinámicas de formación en capacidades emocionales para sus trabajadores; puesto que esta inversión representará un importante cambio en cuanto a los niveles de rendimiento y eficiencia de productividad.

Dejo (2019) en su investigación menciona que en el contexto laboral del Perú se tiende a impulsar y apoyar, cada vez en mayor medida, el emprendimiento particular. Por lo que es imprescindible desarrollar correctamente la habilidad para tomar las decisiones con respecto a la formación superior; especialmente en carreras afines como la gestión. Esto, debido a que se desenvolverá laboralmente, en un entorno directivo y de liderazgo en cuanto a procesos, actividades y equipos de trabajo. Esta condición laboral obligará al profesional a resolver situaciones difíciles y delicadas, por lo que la toma de decisión acertada será pieza fundamental en el éxito de proyectos. La metodología aplicada fue cuasiexperimental. Concluyó en que, no se reconoce la gestión de las emociones ni tampoco la importancia existente con relación al desarrollo de tomar decisiones; asimismo, no son consideradas las habilidades de los alumnos con respecto a la identificación de sus emociones y la destreza para tomar las decisiones correctas. De la aplicación de la proposición de mejoría basada en la Teoría de Goleman aplicada a los alumnos, se menciona que los resultados fueron favorables, ya que los participantes gestionaron de buena forma sus emociones involucradas.

Hernández (2022) abordó al intelecto emocional y a la toma de decisiones en Perú como variables de su investigación. tuvo como objetivo principal conocer que relación hay entre dichas variables. La metodología aplicada es cuantitativa correlacional. Los resultados

manifestaron que existen importantes deficiencias en cuanto a la identificación de fortalezas y debilidades en el entorno estudiantil considerado como muestra. Lo cual provoca consecuencias negativas en cuanto a la confianza y autocontrol de los mismos, por lo que sus capacidades de toma de decisiones se ven seriamente afectadas. Concluyendo en que hay una relación buena entre las variables, mostrando un alto nivel de correlación ($r = 0,666$). Se recomienda a los adolescentes participar de talleres y jornadas vivenciales con la finalidad de fortalecer la empatía, comunicación asertiva y escucha activa.

Tabla 2.
Antecedentes nacionales y variables de la Investigación

Antecedentes	IE	TD	LO	Otras
Delfin (2019)	X			
Gurmendi (2019)		X		X
Esteban (2018)	X			X
Valladares (2017)		X		X
Alvarado (2017)	X			X
Huillca (2022)	X			
Diaz & Chávarry (2021)	X			
Bartra, Torres & Armesto (2022)	X			
Dejo (2019)	X	X		
Hernández (2022)	X	X		

Nota: IE= Inteligencia emocional, TD= Toma de decisiones, LO= Logro de objetivos
Elaboración propia

2.2. Marco histórico

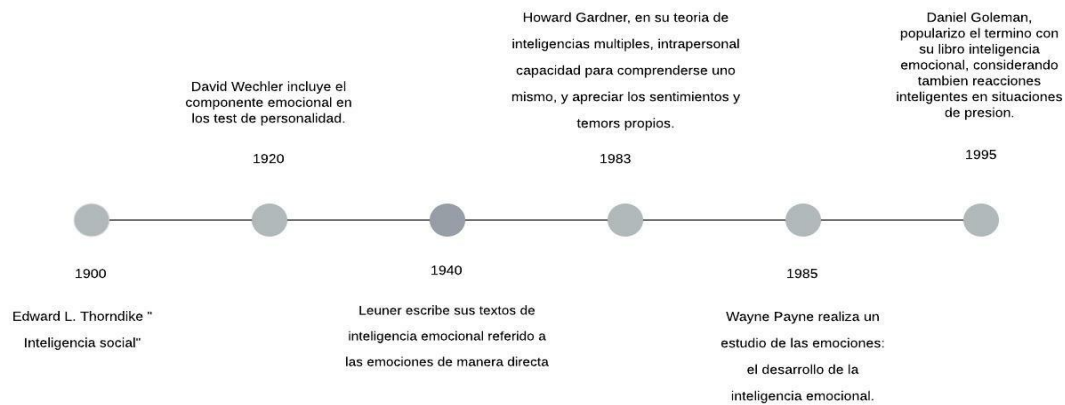
Hace aproximadamente 20 años atrás, junto a reconocidos autores, nació una serie de colaboraciones que revelaron el progreso y desarrollo de las últimas décadas. Lo anterior invita a una discusión clásica de la cognición y la emoción de una manera nueva.

Generalmente, la cognición se asocia con el cerebro y la racionalidad, y por lo tanto se asocia con la inteligencia, positiva, profesional, erudita, masculina, apolínea (Trujillo &

Rivas, 2005). Por otro lado, las emociones se asocian con el corazón, el sentir, el júbilo, la intensidad, la pasión, los estímulos, entre otros; es decir, comúnmente la parte racional se considera mucho más arriba de lo emocional. Goleman (2013) tomó el tema y le dio la vuelta en un momento en que la comunidad estaba abierta a diferentes propuestas.

En la Figura 1, se observa la evolución de los estudios acerca de la inteligencia emocional.

Figura 1. Línea de tiempo de la inteligencia emocional



La figura 1 muestra la línea de tiempo de la variable inteligencia emocional, además de sus implicancias en el trascender del tiempo, este término inició en 1900 con la participación de Edward L. Thorndike, al pasar del tiempo se sitúa o se complementa con la vista de más investigadores llegando a 1995 donde se concretó una idea fundamentada de inteligencia emocional con Daniel Goleman. Todas estas se centran en el ser humano como el formador de carácter y aprendizaje, en el cual se basa su intelecto emocional.

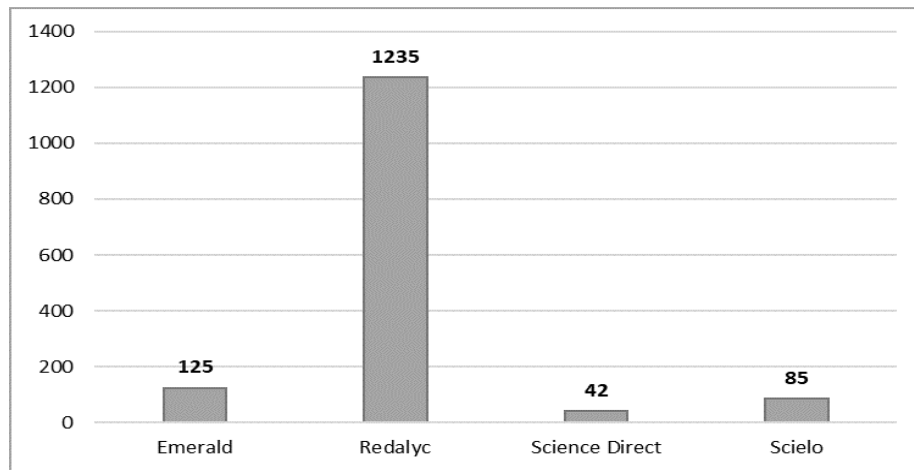
2.3. Ventana de observación

2.3.1. *Inteligencia emocional*

Para la variable inteligencia emocional se hizo una búsqueda de la cantidad de artículos correspondientes al tema, de los cuales se observó que en Emerald se obtuvo un

resultado de 125 artículos, Redalyc 1235 estudios, Science direct 42 artículos, y Scielo 85, como se presenta en la figura 2

Figura 2. Reporte de artículos de acuerdo a la revista



Para la determinación de documentos a usar en el marco teórico se tuvieron que elegir artículos de las bases de datos antes mencionadas, es así que a conveniencia del autor se tomaron investigaciones de dos bases de datos Science direct y Redalyc.

Tabla 3.

Artículos de la base de datos Science Direct

TITULO	AUTOR	AÑO	REVISTA
competencias emocionales en educación superior,	Rocío Frago-Luzuriaga	2015	Revista Iberoamericana de Educación Superior
Incidencia de la inteligencia emocional en las competencias laborales	José Luis Duque Ceballosab Mónica García Solartec Andrea Hurtado Ayalad	2017	Estudios Gerenciales
Inteligencia emocional y la resiliencia en adultos	Juan C.Meléndez	2019	Ansiedad y Estrés
Importancia de la inteligencia emocional en Medicina	Clara IvetteHernández-Vargas	2014	Investigación en Educación Médica
Influencia de la inteligencia en el afrontamiento del estrés	Júlia Puigbó Silvia Edo	2019	Ansiedad y Estrés

Fuente: SCIENCE DIRECT

La tabla 3 muestra los artículos seleccionados de la base de science direct que componen la investigación y dan aporte para sustentar el marco teórico.

Tabla 4.
Artículos de la base de datos Redalyc

TÍTULO	AUTOR	AÑO	REVISTA
Inteligencia emocional y el aporte a la educación.	María Luisa Dueñas Buey	2019	Educación XXI
Competencias emocionales en educación superior,	Fragoso Luzuriaga, Rocío	2015	Revista iberoamericana de educación
La inteligencia emocional y su educación	Bello-Dávila, Zoe; Rionda-Sánchez, Haydée Damiana; Rodríguez-Pérez, María Emilia	2010	VARONA
La inteligencia emocional y el proceso de aprendizaje de estudiantes	Acevedo Muriel, Andrés Felipe; Murcia Rubiano, Ángela Mercedes	2017	EL AGORA USB
Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional	Trujillo Flores, Mara Maricela; Rivas Tovar, Luis Arturo	2015	INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales

Fuente: REDALYC

La tabla 4, hace referencia a estudios encontrados en la base de datos de Redalyc, los cuál están definidos por temas que han sido parafraseado, la cual tiene información que aporta al presente estudios, desde métodos de recopilación de información hasta la complementación de las diversas teorías y formas de ver a la inteligencia emocional, así mismo son aquellas que se trabajaron el rubro educativo por lo cual son elegidas para complementar el estudio actual.

2.4. Marco teórico

Concerniente a las variables estudiadas, Piaget (1942) mencionó que los sentimientos nos mueven a crear conocimientos y el conocimiento modela las operaciones del conocimiento. Todo individuo sin motivaciones no puede funcionar cognitivamente.

El avance de la neurociencia trae como consecuencia el incremento del conocimiento del cerebro humano y a nivel emocional; asimismo, estas influyen en el nivel de desenvolvimiento cognitivo, la elección del accionar y, por tanto, el alcance de objetivos. La psicología emocional está vinculada con la gestión acertada de las emociones y sus consecuencias para el triunfo de las personas. La toma de decisiones actúa juntamente con las

capacidades tanto cognitivas como emocionales, ambas ligadas a su tipo de inteligencia respectivo. El logro de las metas se alcanza gracias a una sinergia entre ambos tipos de inteligencia mencionados, las mismas que están inmiscuidas en el desarrollo de la toma de decisiones.

2.4.1. Gestión empresarial de la inteligencia emocional

2.4.1.1. La inteligencia emocional

La indagación sobre las emociones ha suscitado gran interés y atención por los finales del siglo XX, hay estudios de Peter Salovey y Jhon Mayer (1990) los que establecieron la definición de inteligencia emocional al vincular la inteligencia intrapersonal con la interpersonal. Daniel Goleman (1995) afirma que existe la mente emocional y la mente racional.

Baron (1998) menciona que el intelecto sensitivo está compuesto por una diversidad de posturas, destrezas no cognitivas y competencias que ejercen influencia en las competencias de un individuo que lo conducen a alcanzar éxito en la gestión de la demanda y la presión de la sociedad. Motivo por el cual representa un factor importante para definir el grado de probabilidad para lograr el triunfo deseado en la vida, así como también, la tranquilidad emocional y mental.

Para Trujillo & Rivas (2015) mencionan que la inteligencia en la actualidad representa un elemento importante para las organizaciones, debido a una alta necesidad de contar con un alto nivel de conocimientos relacionados con la inteligencia, posibilitando el afrontamiento de los cambios.

Cali, Fierro, & Sempértegui (2015) argumental que la inteligencia emocional se desarrolla como un constructo de gran valor, por el conocimiento de las emociones y dejarse

conducir por ellas con responsabilidad, permitiendo el enriquecimiento de las relaciones con los demás, vinculando las habilidades individuales convirtiéndose en un complemento, por tanto, el conocimiento intelectual sea expresado y aplicado correctamente. Duque (2018) considera que la inteligencia emocional es aquella habilidad que tienen las personas para entender y sobrellevar sus emociones con el fin de desempeñarse de modo afectivo.

García-Guiu & Extremera (2020) afirma que la inteligencia emocional juega un papel preponderante para alcanzar el logro del liderazgo, donde la inteligencia cognitiva junto a la inteligencia de las emociones es fundamental para la creación de equipos de trabajo que aspiren a lograr los fines definidos y sepan adaptarse ante adversidades y complicadas situaciones conllevando que los interesados o directivos logren los objetivos planteados. Por su parte, Duque et al. (2017) afirma que la inteligencia emocional es la capacidad que permite reconocer los sentimientos de cada persona, con la finalidad de manejar sus emociones en un modo adecuado, sus efectos se ven reflejados en la manera de comportarse con los demás, en consecuencia, el manejo de emociones conlleva que las personas actúen en base a sus emociones controladas para trabajar en equipo y por el logro de los objetivos empresariales en un ámbito laboral ameno. Las personas que han desarrollado la inteligencia emocional logran interactuar con sus semejantes, entendiendo que sus emociones son parte de su comportamiento humano y pueden tener acciones positivas o negativas dependiendo de la circunstancia y la calidad de manejo personal que tenga el individuo, un adecuado manejo de emociones conlleva que la comunicación sea asertiva y se proyecte acciones optimistas en el trabajo y logre relaciones humanas duraderas en el trabajo y la vida diaria.

2.4.1.2. Dimensiones de la inteligencia emocional

Este estudio adoptó una posición sobre la inteligencia sensitiva y Social. Para Reuven Bar-On (2006) el modelo que incluye las siguientes cinco dimensiones: relaciones, relaciones, como sobrellevar el estrés y la actitud general.

2.4.1.3. Gestión empresarial

Barreto (2018) afirma que la actividad que involucra a muchos individuos con conocimientos determinados y especializados en sus actividades, con el propósito de acrecentar la eficiencia y el potencial de un negocio o empresa.

Es el proceder racional y diestro que facilita a una persona diseñar y ejecutar una serie de instrucciones y protocolos de accionar, las cuales se presentan en formato de estrategia y/o tácticas para generar beneficios a la empresa (Castillo, 2017).

La gestión empresarial es la resultante de la interacción de un conjunto de personas, conformado como mínimo por dos, en el que se relacionan directamente en equipos de trabajo; los cuales laboran en pro del avance hacia los objetivos empresariales (Gonzales y Valenzuela, 2012)

2.4.1.3.1. *Instrumentos de la gestión empresarial*

Muñoz et al. (2015) afirma la necesidad de implementación de instrumentos que analicen el nivel de la gestión empresarial.

2.4.1.3.2. *Funciones de la gestión*

Gonzales y Valenzuela (2012) postulan que Luther Gulike aporta seis funciones.

a. Planificación

Consiste en la elaboración de un plan que conduzca al logro de metas.

b. Organización

Adquisición de mayores beneficios de los individuos y los recursos existentes para generar resultados.

c. Personal

Estado emocional positivo necesario para poner en marcha la organización y motivar a un determinado grupo de individuos.

d. Dirección

Esta función conlleva una gran responsabilidad en la interacción y las decisiones que se puedan tomar. Se debe fomentar un ambiente cuidadosamente adecuado para poder lograr los objetivos planteados, de tal manera que sea eficaz y rentable.

e. Control

Se trata de registrar y comparar los avances realizados por los trabajadores. Esto debe ser contrastado con los objetivos establecidos, lo cual permitirá medir en porcentajes o categorías de avance según la fase del proyecto en la que se encuentren.

f. Representatividad

Esta función es directamente responsabilidad del gerente, el cual es el encargado de representar a la compañía y diferenciarla frente a otras. Existen varios escenarios de representación, puede ser, representación ante el estado, la ley, el sistema financiero, accionistas, etc.

2.4.2. Toma de decisiones gerenciales

Usualmente, las decisiones tomadas son presentadas de forma intuitiva, arcaica y totalmente dependiente de los estímulos externos emocionales o situacionales del momento.

No obstante, cada vez más se está tendiendo a dejar de lado esa práctica poco eficiente y en muchos casos hasta puede llegar a ser motivo de la quiebra de la empresa.

Stoner (1996) argumenta que las referencias de las decisiones tomadas se refieren al proceso de determinar y elegir un curso de acción particular, con el fin de resolver una situación problemática o perseguir un objetivo arbitrario.

Chiavenato (1994) manifiesta que la toma de decisiones viene es la sucesión de elección entre las diversas propuestas posibles, para ello se analiza de acuerdo a distintos criterios cual es el curso de acción más beneficioso para los intereses empresariales. Es así que existen diversos autores que plantean ciertos pasos o criterios a la hora de realizar esta función. Por lo que, para los efectos de la investigación se ha seguido el proceso de toma decisiones de Horna (2005), al que lo llama modelo de decisiones de 8 fases:

1. Investigar la situación
2. Conceptualizar el objetivo y los resultados.
3. Exponer alternativas
4. Examinar propuestas
5. Optar por la opción más conveniente
6. Poner en práctica la alternativa escogida
7. Examinar el efecto
8. Evaluar las consecuencias

Actualmente, todos los grados de empleados de las organizaciones tienen la responsabilidad de tomar decisiones. Es importante resaltar que algunos funcionarios tendrán que tomar decisiones de mayor importancia y riesgo. Estas decisiones, por más pequeñas que sean, pueden y afectan el trabajo y el futuro de la empresa. Para ello, se debe cumplir un escenario en el que la empresa se encuentra en discrepancia entre su estado actual y el estado

en el que debería o les gustaría que esté. Por lo cual, se requiere buscar, analizar y elegir un curso de acción que permita alcanzar el estado deseado.

En ese sentido, Horna (2005) asegura que la toma de decisiones son un transcurso para busca variar el lineamiento de acción de las cosas, en pro de lograr objetivos específicos que beneficien de mejor manera a la organización.

Robbins & Timothy (2009) considera que tomar decisiones comprende una sucesión de identificación y elección entre todas las propuestas posibles, con el fin de dar solución a una situación en concreto. Por lo que, menciona, el encargado de realizar dicha labor debe hacer uso del raciocinio al momento de efectuar su labor. Esto, con la finalidad de escoger la mejor opción posible.

Por otro lado, Hellriegel y Slocum (2001) aborda a la toma de decisiones desde la perspectiva ética. Los autores mencionan que esta labor refleja los principios y reglas elementales del encargado, por lo cual, muchas veces es difícil diferenciar lo correcto e incorrecto. Así mismo, destaca que la toma de decisiones ética es compleja, por lo que no se puede realizar un manual con reglas específicas y sencillas que puedan ayudar en la labor. Sobre todo, si se pretende que se realice desde la ética.

I. Chiavenato (2007) menciona que para decidir entre algo se necesita realizar un estudio y escoger la variedad alternativas posibles para una determinada acción que una persona debe tomar.

Robbins (2004) plantea que para tomar las decisiones gerenciales se tiene que estar intrínsecamente relacionada con la selección y elección de una alternativa entre varias de ellas. Con la finalidad de dar por finiquitado un problema, o simplemente mejorar el status de la empresa. Destaca que, para ello, es imprescindible que el encargado sea consciente y racional en el momento de ejercer su trabajo.

2.4.3. *Éxito en el logro de las metas institucionales*

El desempeño colaborativo resulta de una correcta toma de decisiones, lo que requiere tanto la intervención del pensamiento cognitivo como la intervención emocional del pensamiento emocional. Para medir el logro de los colaboradores se utilizará el instrumento de Horna (2005), que consta de:

- Logro de los objetivos en los trabajos e investigaciones.
- Satisfacción

Horna (2005), menciona que para obtener el triunfo se necesita una mezcla de uso de razón y emoción.

Con respecto al alcance de metas, Horna (2005) nota y expone que la definición de éxito es distinta según el escenario, sujeto y otros factores importantes. Por lo que es imposible adoptar una definición única para este concepto. De modo similar, se presenta el mismo caso para las variables de inteligencia emocional y cognitiva. Es importante mencionar al intelecto emocional y la eficiencia en el proceso de tomar las decisiones, no dependen del logro de los objetivos organizacionales.

Según el Diccionario de la Real Academia Española (2019) es la obtención de un certero negocio, desempeño, entre otros, y por consiguiente, buena aceptación que tiene algo o alguien. Para Bar-on (2006) define el éxito como el estado último en el que se encuentra un ente tras haber luchado, esforzado y perseverado en su actuar con la finalidad de lograr algo en específico.

Para Abraham Maslow (1991) la inteligencia emocional viene a ser el intelecto para alcanzar el éxito. El autor menciona que tomar decisiones posee el mismo propósito fundamental.

Para la investigación del logro de metas, se considerarán las dimensiones según Horna (2005): Satisfacción con el éxito alcanzado, percepciones y sentimientos producidos por los logros alcanzados, grado de afectación de las decisiones en el estado final logrado, identificar la relación entre las decisiones tomadas y el grado de éxito alcanzado, atribuciones del éxito: creencia personal acerca del proceso responsable del estado final logrado, Reconocimiento social del éxito: la concepción de las personas del entorno en relación a la cantidad de éxito logrado por un individuo.

2.5. Teorías sobre el objeto de estudio

2.5.1. Modelos de inteligencia emocional

2.5.1.1. Modelo de inteligencia emocional y social según Reuven Bar-On

Reuven Bar-on (2006) afirma que una buena gestión de las emociones nos permite resolver problemas y tomar mejores decisiones, y debemos ser lo suficientemente optimistas, positivos y motivados, Además señala Ruffo (2019) que los modelos de la inteligencia emocional, son aquellos que estudian características vivenciales de las personas, por lo cual todo enfoque tendrá relación con su percepción de una realidad . Los elementos que conforman este modelo se observan en la tabla 5.

Tabla 5.

Elementos de la inteligencia emocional y social según Bar-On

Inteligencia	Definición
Intrapersonal	Es el conocimiento de sí mismo
Interpersonal	habilidad de entablar y conservar relaciones bidireccionalmente agradables y se caracterizan por la confianza, de dar y recibir afección.
Adaptabilidad	Facilidad de adaptarse a estándares del entorno
Manejo de las situaciones complicadas	El individuo tiene la característica de soportar la presión sin desanimarse, sin perder la estabilidad emocional en sus actividades que realiza.
Estado de ánimo general	Actitud positiva frente a la vida y estado de bienestar general

Fuente: (Bar-on, 2006)

La tabla 5 presenta los elementos de la inteligencia emocional y social, pues todos estos enfoques son centrados netamente en la persona, empezando desde los enfoque interpersonales pues implica mucho conocimiento de uno mismo, así también la adaptabilidad a los cambios y es que el ser humano está sujeto a muchos cambios dentro de la sociedad, el manejo del estrés es una parte esencial del intelecto emocional, una postura de ánimo en sí mismo, y todo lo anterior es indicativo de cómo se siente una persona y cómo reacciona ante diferentes situaciones.

2.5.1.2. Modelo de inteligencias múltiples de Howard Gardner

Gardner (1983) menciona que las personas con alto coeficiente intelectual cuentan con habilidades de relacionarse con su entorno de forma deficiente, a diferencia de las personas que tienen facilidad de interactuar y relacionarse indica un bajo resultado en su coeficiente intelectual, también afirma que todo ser humano cuenta con inteligencias múltiples en diferentes proporciones, las mismas que es necesario que se desarrollen. En esta tabla se observa las diferentes inteligencias consideradas por Gardner.

Tabla 6.
Inteligencias múltiples según Howard Gardner

Inteligencia	Definición
Lingüística verbal	Usuarios a los que les gusta leer, escribir o contar historias para enriquecer su vocabulario.
Lógica matemática	Son personas que descubren patrones matemáticos en la naturaleza.
Kinestésica	El proceso de aprendizaje sobre el mundo que les rodea se realiza a través del cuerpo, que utilizan como medio de comunicación con el entorno.
Espacial	Las personas que cuentan con esta inteligencia son las que relacionan todo con imágenes y dibujos
Musical	Son personas que disfrutan de escuchar música y de llevar los ritmos con manos y pies
Interpersonal	Se convertirán naturalmente en líderes comunicativos y parecerán comprender los sentimientos y motivaciones de los demás

Intrapersonal	Una persona que es tímida por fuera, pero es muy consciente de cómo se siente y, a menudo, encuentra razones dentro de sí misma para motivarla a hacer algo.
Naturalista	Propia experiencia en contacto con el medio ambiente y la capacidad de comprender las relaciones de las diferentes especies en la naturaleza.

Fuente: Howard Gardner (1983)

La tabla 6 muestra la teoría plasmada por Howard Gardner (1983) quien menciona que la inteligencia emocional no solo se forma en una cosa exacta si no tienen múltiples formas de mostrarse, un ser humano no solo tienen una habilidad si no muchas, sin embargo en algunas es mejor que en otras, al referirse a eso Howard, recalca su teoría y las enumera desde textos comprensivos hasta una inteligencia científica y matemática.

2.5.1.3. Modelo de habilidades de Mayer y Salovey

Mestre et al. (2008) definieron al intelecto emocional como un elemento del intelecto social que incorpora un grupo características que caracterizan las diferentes formas en que cada persona es percibida y comprendida. En la tabla 7 se muestra los elementos de la inteligencia emocional de acuerdo con Mayer y Salovey.

Tabla 7.

Elementos de la inteligencia emocional según Mayer y Salovey

Inteligencia	Definición
Percepción, valoración y expresión de las emociones	Reconocer diferentes emociones de forma adecuada utilizando el lenguaje hablado y no verbal.
Simplificación emocional del pensamiento	Habilidades relacionadas con las emociones en relación con el desarrollo cognitivos complicados como la innovación y la solución de problemas.
La comprensión de las emociones	Tiene que ver con lo que se conoce de la parte sensitiva y como actúa en el proceso de razonamiento
Regulación reflexiva de las emociones	Se refiere a la habilidad de abrirse a estados emocionales positivos y negativos, analizar y delimitar si la información sirve sin reprimirla ni exagerarla.

Fuente: Mayer & Salovey citado por Mestre et al. (2008)

La tabla 6 también refiere a elementos del intelecto emocional, pero otorgados por Mayer y Salovey, donde su pensar es más genérico y enfatizan que toda inteligencia nace en la percepción, valoración y expresión del ser humano conforme a las emociones que este maneja, sin embargo, añade que la comprensión y regulación también forman parte de esta rama, por lo cual su conclusión y aporte es que todo en el ser humano funciona bajo la percepción y comprensión que maneje de una situación.

Relación entre variables.

- **Relación directa**

Con base en los resultados presentados para las medidas generales, se encontró la forma adecuada correlación significativa entre la variable intelecto emocional y la variable decisión. Esto se manifiesta y evidencia gracias a los coeficientes de $(0,884 \text{ y } p=0,000 < 0,05)$. Esto quiere decir que la inteligencia emocional afecta a los índices de productividad laboral. Es aquí donde se destaca la importancia de todos los empleados y a su vez determinan el buen trabajo profesional. Esto es afirmado por Goleman (2002) a través de su teoría de la inteligencia emocional. En dicha teoría el autor menciona la base de conocimientos que cada persona debe poseer sobre sus emociones, con el propósito de mantenerse motivados en el alcance de las metas planteadas y perseverar ante los obstáculos que se pueden suscitar en el proceso. Para ello es necesario saber controlar las emociones; a saber, evitar todo tipo de ira o enojo, practicar la empatía y desarrollar nuestra capacidad de raciocinio. De acuerdo al objetivo específico 1, la toma de decisiones se relaciona de forma positiva ($r_s=0,788 \text{ y } p=0,000$) con la componente intrapersonal del intelecto emocional. Es importante mencionar que en esta investigación realizada por Trigos (2015), se mostró una correlación significativa ($r_s=0,778 \text{ y } p < 0,05$).

- **Relación indirecta.**

La toma de decisiones está relacionada con la gestión administrativa a tal punto que se presenta un indicador de rho de Spearman 0.720 y un $p=0.000$, indicando que la toma de decisiones implica una buena gestión la misma que conducirá al buen desempeño en el ámbito laboral. Esto es sostenido por el modelo teórico de Bar On (1977), el que sostuvo que la inteligencia emocional viene a ser la habilidad de entender, sentir y controlar, permitiendo la modificación del estado emocional, personal e interpersonal, así como del buen desempeño nuestro diario vivir, mismo que califica nuestra historia de vida y determina la capacidad para obtener el éxito personal.

2.5.2. Modelos de Toma de decisiones

2.5.2.1. Modelo de toma de decisiones prescriptiva

Aguilar González, (2004) este modelo aborda la capacidad de elección de individuos reales, teniendo en cuenta sus limitaciones a nivel de posesión de información relevante y a nivel cognitivo-racional. El autor menciona que la toma de decisiones es prescriptiva, puesto que prácticamente incita fuertemente al encargado, a realizar ciertas acciones en consecuencia de procurar ser coherente en conseguir sus objetivos. También, es importante tener en cuenta que la teoría de la decisión es subjetiva. Esto, porque, al prescribir, se debe tener en cuenta ciertos criterios como preferencias, experiencias pasadas, objetivos, capacidades, proyecciones y situaciones en concreto. El modelo pretende indicar a las personas la manera correcta de tomar decisiones; ha sido estudiada principalmente por economistas y administradores, y su campo de aplicación es inmensamente amplio, desde las decisiones gerenciales más pequeñas hasta decisiones sociales de relevancia extraordinaria.

2.5.2.2. Modelo de toma de decisiones descriptiva

Kahneman y Tversky (1979) citado por Gallego, (2015) han desarrollado un modelo conocido como "prospectivo", que se enfoca en estudiar cómo las personas toman decisiones. El propósito de este modelo es describir los procesos que ocurren durante el momento que las personas toman decisiones, es decir en su entorno natural, teniendo en cuenta las limitaciones de la racionalidad impuestas por la capacidad cognitiva. Es esencial prestar atención a estos procesos para poder entender cómo actúan realmente las personas durante la toma de decisiones. Además, estos procesos descriptivos están fuertemente relacionados con las circunstancias y situaciones en las que se debe tomar decisiones. Por lo que es importante tener en cuenta las variables contextuales de los decisores al investigar estos modelos.

2.5.2.3. Modelo de toma de decisiones normativas

Gallego (2015) mencionó que el propósito del modelo prescriptivo es examinar la estructura formal de tomar las diferentes decisiones, para determinar el desarrollo más eficaz para tomar las mejores decisiones y lograr los mayores beneficios. Estos modelos se basan en el criterio de la utilidad esperada más que en el principio del valor esperado, y descomponen las posibles soluciones en uno o varios criterios de valor. Para que una decisión sea óptima de acuerdo a este modelo, debe cumplir una serie de condiciones que permiten la extracción de probabilidades subjetivas, siempre y cuando estas sean medibles. Estos criterios aseguran que la decisión sea consistente y comparable en todo momento, siempre y cuando las condiciones de la situación de toma de decisiones no cambien.

2.5.3. Modelo de logro de metas

2.5.3.1. Modelo de logro de metas 2x2

El modelo alcanza las metas 2x2, propuesto por (Elliot, 1999) y analizado por Moreno-Murcia et al., (2008), se refiere a la clasificación de las metas de logro en cuatro categorías: enfoque de dominio, evitación de dominio, enfoque de logro y evitación de logro. El modelo se basa en una combinación de dos variables: tarea y ego. Se ha demostrado que cada meta de logro tiene un patrón claro de antecedentes y consecuencias y que estas metas están relacionadas con diferentes tipos de variables de resultado. Las medidas de acercamiento se asociaron con variables de valencia positiva, mientras que las medidas de evitación se asociaron con resultados negativos como la ansiedad y el efecto negativo. Las metas basadas en el enfoque se enfocan en el éxito y la regulación implica moverse hacia o mantener esa oportunidad positiva, mientras que las metas basadas en la evitación se enfocan en el fracaso y la regulación implica alejarse o alejarse de esa oportunidad negativa. Ubicar el éxito como el centro de la acción regulatoria evoca y sustenta la esperanza, el entusiasmo y la euforia, mientras que ubicar el fracaso como el lugar de la regulación evoca y perpetúa la amenaza, la ansiedad y la vigilancia.

Figura 3. Logro de metas 2x2

		Definición	
		Absoluta intrapersonal	Normativa Interpersonal
Valencia	Positiva (Aproximación al éxito)	Meta de aproximación maestría	Meta de aproximación rendimiento
	Negativa (Evitación del fracaso)	Meta de evitación - maestría	Meta de evitación - rendimiento

Fuente: Elliot (1999) citado por (Moreno-Murcia et al., 2008)

2.5.3.2. Modelo de logro de metas 3x2

Méndez-Giménez et al., (2016), detalla el modelo de logro de las metas del 3* 2 de (Elliot, Murayama y Pekrun, 2011), está compuesto por dos componentes: la definición y la valencia. Estos componentes son fundamentales para entender el constructor de metas de logro. Combinando los tres criterios utilizados para definir la competencia con las dos formas en que la competencia puede ser Valencia, se definen seis indicadores de desempeño diferentes. Estas metas incluyen metas de enfoque de tareas que se enfocan en lograr competencias basadas en tareas, metas de evitación de tareas que se enfocan en evitar la incompetencia basada en tareas, metas de enfoque de ego que se enfocan en lograr competencias basadas en el ego y metas de evitación de ego que se enfocan en evitar la incompetencia basada en el ego, otras metas de enfoque se enfocan en lograr la competencia basada en otros, y otras metas de evitación se enfocan en evitar la incompetencia basada en otros. Cada uno de estos objetivos de logro tiene un antecedente claro asociado y un modelo de resultado, lo que significa que cada objetivo está asociado únicamente con una variable de resultado diferente. Por ejemplo, las metas de evitación se asocian con resultados negativos, como ansiedad y bajo compromiso con la tarea, mientras que las metas de acercamiento se asocian las variables de valor asertivo, como también de motivación intrínseca y el interés en la tarea. Comprender estas diferentes metas de logro y sus patrones y consecuencias antecedentes puede ayudar a las personas a seleccionar y perseguir las metas que conducen más al éxito y la satisfacción personal.

Figura 4. Logro de metas 3x2

		Definición		
		Absoluta (tarea)	Intrapersonal (yo)	Interpersonal (otro)
Valencia	Positiva (aproximación al éxito)	Meta de aproximación – tarea	Meta de aproximación Yo	Meta de aproximación - otro
	Negativa (evitación del fracaso)	Meta de evitación - tarea	Meta de evitación yo	Meta de evitación - otro

Fuente: Elliot, Murayama y Pekrun (2011) citado por (Méndez-Giménez et al., 2016).

2.5.3.3. Modelo de logro de metas de fertilización cruzada

Garn y Sun, (2009) citado por Méndez-Giménez et al., (2015) investiga la correlación existente dentro de los logros sociales y las metas de logros, específicamente la amistad. Este modelo ha demostrado que todas las metas de logro 2x2 están efectivamente relacionadas con metas amicales, fuera de los objetivos de acercamiento-productividad con las metas de evitación-amistad. Las metas de evitación-amistad están motivadas por el miedo al rechazo y pueden llevar a sentir mayores niveles de soledad. La interacción entre el logro y la construcción social es fundamental para comprender la motivación de los adolescentes, ya que ambos influyen en el comportamiento diario de los adolescentes. Durante la adolescencia, la calidad de las amistades es de vital importancia para el desarrollo de la identidad, por lo que la fertilización cruzada de estos dos dominios es esencial para impulsar el comportamiento durante este período. En este modelo, los perfiles de metas se analizaron en el contexto de educación corporal en términos de metas de logros y amistad, así como de valencia de evitación

2.6. Marco conceptual

2.6.1. *Inteligencia emocional*

Märting & Boeck (2000) citado por Dueñas, (2002) manifiestan que la inteligencia emocional es una habilidad que incluye la facultad de reconocer, gestionar las sensaciones propias y de las demás personas, así como la empatía y el talento de interactuar con los demás. Además, esta competencia también incluye una capacidad intelectual que puede producir motivación y perseverancia. Así mismo Mayer & Salovey (1997) citado por (Pérez Pérez, 2006) explican que la inteligencia emocional es como una destreza que posibilita a las

personas ver, evaluar y decir con precisión sus sentimientos, y comprender y ser conscientes de las emociones.

Sternberg, (2019) argumenta que la inteligencia emocional es la capacidad clave que decide el nivel de competencia al que se puede llegar en el manejo de las emociones y habilidades:

Daniel Goleman & Chernis, (1995) se refirieron al intelecto emocional como meta habilidad que define el nivel de habilidad que se puede lograr obtener dentro de nuestra competencia.

Guilford (1967) citado por (Moreno et al., 1998) manifiesta que el intelecto emocional consiste en las acciones realizadas, el contenido de las acciones realizadas y los resultados de esas acciones..

2.6.2. Toma de decisiones

Chiavenato, (2007) definió la toma de decisión como proceso detallado que involucra el análisis y selección de diferentes alternativas para encontrar la solución óptima. Stoner et al., (1996) sostiene que este proceso tiene como objetivo identificar y resolver los problemas específicos. Kast (2003) citado por Lima & Colmenárez, (2014) destaca que la toma de decisiones es un elemento clave que permite controlar y cohesionar los sistemas. Koontz et al., (2012) argumentan que la toma de decisiones implica elegir entre muchas alternativas posibles para resolver un problema.

Rheault (1997) citado por Colmenares & Villasmil, (2008) señala que tomar decisiones es un análisis de selección y elección de la posibilidad más consistente y sostenible para dar solución a un determinado obstáculo.

2.6.3. Logro de metas

Mitchell (1997) citado por Molina, (2000) argumenta que lograr las metas es llegar al fin del camino trazado, todo ello como consecuencia de una o muchas acciones con propósito que tengan relación satisfactoria de las necesidades ya sean individuales o colectivas.

Harackiewicz et al., (2002) mencionan que es la consecución de metas trazadas, teniendo estas metas dos enfoques las metas orientadas al rendimiento y las orientadas a evitar el rendimiento. Nicholls (1989) citado por Cuevas et al., (2013) indica que el logro de metas es la obtención del resultado final de un todo, sin consideración del aprendizaje dadas las actividades en el proceso conducente a ese resultado. Mento et al., (1992) dice que es la intención firme de lograr una meta, y también como fin último de motivación particular.

Capítulo III.

Diseño metodológico

La presente corresponde a la metodología de la investigación, la cual determina la forma en cómo se irá desarrollando el trabajo, además de mostrar el enfoque, diseño, tipo de investigación sobre la cual está sostenida en el presente estudio.

3.1. Tipo de investigación

El estudio realizado, se basa en el método de investigación Hipotético deductivo, por ello Molero (2016). Tiene una postura, y menciona que se aplica a investigaciones que mantienen una hipótesis, detallando también que es ontológica, epistémica, pues se basa en las experiencias vivenciales del sujeto de estudio y este está bajo el enfoque ontológico del positivismo. El tipo de investigación utilizado es de tipo no experimental, puesto que no se manipula ninguna de las variables, es transversal por ende los datos utilizados se recopilan en un momento dado (Hernández Sampieri, 2014). Esta investigación se realiza bajo el enfoque cuantitativo, que se basa en una secuencia ordenada de pasos para probar algo. Se parte de una idea que se acota y se despliegan metas y interrogantes de estudio, se verifica toda la información que permita realizar el marco teórico. Para realizar el enfoque cuantitativo se colecciona datos que ayuden a comprobar la hipótesis por medio de la medición numérica y el estudio estadístico, lo que ayuda a establecer las pautas de comportamiento y teorías. Este estudio se basa en un enfoque cuantitativo básico correlacional, ya que se analizó el vínculo o relación que existe entre las acciones de inteligencia basada en emociones, las dimensiones y la variable de toma de decisiones y como tercera variable es el logro de objetivos de los colaboradores en las empresas.

3.2. Diseño de la investigación

El diseño considerado para esta investigación es no experimental, pues los datos serán procesados acorde a lo respondido por los encuestados, (Fuentes, 2014) menciona que las investigaciones no experimentales generalmente son aquellas con más transparencia en los datos a procesar pues no se manipulan los datos a conveniencia del autor, además de no tener la necesidad de ser alterados. Tiene corte transversal pues se direcciona a la realización en un solo periodo, este concepto está respaldado por (Yserm, 2016), quien menciona que las investigaciones que limitan o determinan un periodo exacto en el cual van aplicar el instrumento son las que usan un corte transversal. En consecuencia, en esta investigación se analizó las tres variables consideradas por el investigador, permitiendo conocer la asociación entre ellas en un momento determinado que han sido medidas.

3.3. Población y Muestra

3.3.1. Población

La población de referencia está constituida por PYMES, registradas provenientes del comercio, en la ciudad de lima, se debe reiterar que según (Cruz & Vargas, 2017) menciona que la población es el conjunto general sobre el cual el autor tiene real interés por aplicar su investigación, en el caso de la presente son una totalidad de 12200, divididos en diferentes sectores detallados en la siguiente tabla de análisis.

Tabla 8.
Distribución de la población

ÁREAS	Cantidad de colaboradores
Construcción	2000
Manufactura	500
Consumo interno	1500
Agropecuario	200
Pesca	1000
Transporte y comunicaciones	3000
Automotriz	1000
Alimentos y bebidas	2000
Turismo, gastronomía y hotelería	1000
Población total	12 200

3.3.2. Muestra

Para la presente se determinó una muestra representada por 1209 trabajadores, cantidad que se recolectó a través de un muestreo no probabilístico, por conveniencia Castro et al., (2019) señala que la muestra es el subconjunto en específico sobre el cual se aplica el estudio y es el que determina los resultados de la investigación. Además, la muestra es aquella parte nuclear que brinda la información. Además, que se trató de abordar todo lo posible llegando a tener un tamaño de muestra significativo, superando el tamaño que recomendaría siendo una medida de muestra de un 5% del margen de error. Por lo que se infiere la existencia de un 95% de confianza.

Tabla 9.
Determinación de la muestra

ÁREAS	Nº	n
Construcción	2000	180
Manufactura	500	50
Consumo interno	1500	120
Agropecuario	200	30
Pesca	1000	134
Transporte y comunicaciones	3000	341
Automotriz	1000	134
Alimentos y bebidas	2000	180
Turismo, gastronomía y hotelería	1000	40
Población total	12 200	1209

3.4. Método y tipo de muestreo

Esta investigación es cuantitativa, pues abarca los resultados cuantificables, además se tiene información a partir de lo recolectado, suele trabajar con todo tamaño de poblaciones. Así mismo Arzate (2019) menciona también que estas investigaciones son aquellas que tienen un proceso estadístico.

El muestreo utilizado es no probabilístico, por cuotas, pues se busca a la muestra disponible para realizar la investigación y a la cual se tiene el acceso. Castro et al., (2019) señala que las investigaciones no probabilísticas a conveniencia del autor son aquellas que tienen el acceso total a la población y las que hacen parte del estudio a todos, caracterizándose porque todos pueden ingresar en el estudio.

3.5. Procedimiento de muestreo

El muestro fue elegido de acuerdo al total de trabajadores de los distintos rubros, se enfocó en desarrollar una estratificación de todos los rubros, considerando encontrar la cantidad que convenga a la investigación, y pueda sostener la metodología planteada, luego de ellos se procedió analizar las variables y cuales eran su fin, por lo que la muestra elegida se trata de personas con distinto rubro de trabajo.

3.6. Criterios de inclusión y exclusión

- **Criterios de inclusión**

- Colaboradores con contrato actual.
- Colaboradores que laboran específicamente en el área: administrativa, comercial y producción.

- **Criterios de exclusión**

- Colaboradores que hayan rechazado realizar la encuesta.
- Colaboradores que se encuentren de vacaciones o labor suspendida al momento de realizar la encuesta.

3.7. Hipótesis de la investigación

3.7.1. Hipótesis general

Hi. El modelo estructural de la inteligencia emocional, y la Toma de decisiones gerenciales tiene un efecto significativo en el éxito en el logro de metas de los colaboradores de las PYMES Lima, 2020.

3.7.2. Hipótesis específicas

Hi. Existe relación entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones de los colaboradores de las PYMES Lima, 2020.

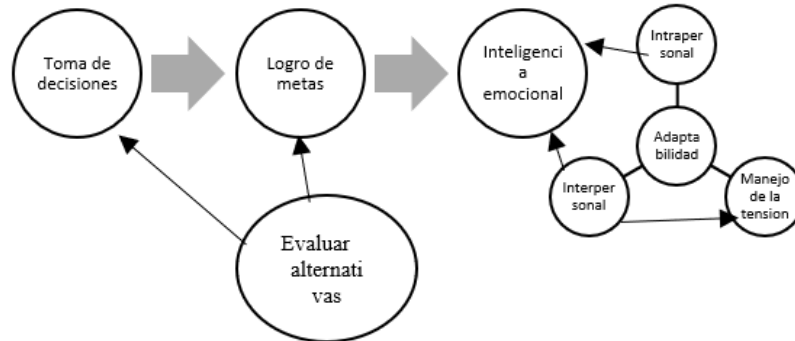
Hi. Existe relación entre la inteligencia emocional y el logro de metas de los colaboradores de las PYMES Lima, 2020.

Hi: Existe relación entre la toma de decisiones y el logro de metas de los colaboradores de las PYMES Lima, 2020.

3.8. Variables del estudio

Ibáñez (2015) menciona que las variables de estudio son la parte céntrica del desarrollo de toda investigación pues considera que es el objeto de estudio, y sobre estas variables es que se enmarca la influencia de unas sobre otras o el relacionamiento entre ellas, dado que en el trascender del desarrollo teórico de una variable se crea el modelo teórico que se puede identificar en la siguiente figura:

Figura 5. Diseño de la investigación sobre inteligencia emocional, logro de metas y toma de decisiones.



Fuente:

Diseño de la investigación sobre inteligencia emocional de Ibáñez (2015)

3.9. Instrumentos de recolección de datos

Para la obtención y recolección de datos-se utilizará tres cuestionarios, uno para cada variable. A continuación, se detallan los instrumentos:

Tabla 10.

Ficha del instrumento que medirá la inteligencia emocional

Ficha técnica	
Nombre	Inventario de Coeficiente Emocional de Baron (ICE)
Autor	Zoila Abanto (2000)
Adaptación	Nelly Ugarriza (2001)
Objetivo	Recolectar la inteligencia emocional
Lugar de aplicación	Empresas PYMES de Lima este.
Duración de la aplicación	30 minutos
Descripción	Cuestionario individual de 133 ítems de respuesta múltiple
Escala de medición	Escala de likert de 5 puntos: Nunca (1), Rara vez (2), Pocas veces (3), Algunas veces (4), Muchas veces (5), Muy frecuentemente (6) y Siempre (7)

Fuente: Horna, 2005, p. 188

Tabla 11.*Ficha del instrumento que medirá la toma de decisiones*

Ficha técnica	
Nombre	Escala de eficacia en la toma de decisiones
Autor	Ernesto Horna (2005)
Objetivo	Recolectar la toma de decisiones
Lugar de aplicación	Empresas PYMES de Lima este.
Duración de la aplicación	30 minutos
Descripción	Nunca (1), Rara vez (2), Pocas veces (3), Algunas veces (4), Muchas veces (5), Muy frecuentemente (6) y Siempre (7)
Escala de medición	Nunca (1), Rara vez (2), Pocas veces (3), Algunas veces (4), Muchas veces (5), Muy frecuentemente (6) y Siempre (7)

Fuente: Horna, 2005, p. 188

Tabla 12.*Ficha del instrumento que medirá el logro de metas*

Ficha técnica	
Nombre	Encuesta de satisfacción de expectativas de éxito (ESSE)
Autor	Ernesto Hora (2005)
Definición operacional	Es la medición que se realiza a una determina meta, previa definición de logros que los colaboradores deben alcanzar para cumplir con los objetivos empresariales.
Lugar de aplicación	Empresas PYMES de Lima este.
Duración de la aplicación	30 minutos
Descripción	Cuestionario individual de 29 ítems de respuesta múltiple
Escala de medición	Escala de likert de 5 puntos: Rara vez o nunca (1), Pocas veces (2), Algunas veces (3), Muchas veces (4), Muy frecuentemente o siempre (5)

Fuente: Horna, 2005, p. 189

3.9.1. Validación

Se realizo el desarrollo de validación de instrumentos de investigación mediante la opinión de expertos, quienes son profesionales con experiencia en el manejo de las variables que se estudian y reconocidos por su habilidad para emitir un juicio informado y valioso

sobre los instrumentos desarrollados. El resultado del V de Aiken fue de 0.954, 0.948, y 0.968, para las Escalas que han sido consideradas en la presente investigación, representando la validez esperada y son aptos para su aplican y recoger la información. Lo que indica que la validez de muy buena, por lo que se procedió al uso de ellas.

3.9.2. *Confiabilidad*

Para medir el nivel de credibilidad de los instrumentos se utilizó la confiabilidad de los autores, el cual se detalla a continuación:

Tabla 13.
Confiabilidad del Cociente Emocional de Bar-on (ICE)

Componentes	N.º de Ítems	Alfa de Cronbach
Total ICE	130	0.910
D1	40	0.931
D2	29	0.895
D2	26	0.866
D3	18	0.877
D4	17	0.872

Fuente: Horna, 2005(se ha considerado D1, D2.... a los componentes que se detallan en la operacionalización de variables)

Tabla 14.
Confiabilidad de la Escala de Coeficiencia en la toma de decisiones (ETD-1)

Componentes	N.º de Ítems	Alfa de Cronbach
Total ICE	130	0.910
D1	27	0.893
D2	12	0.843
D2	12	0.795
D3	10	0.835
D4	12	0.700
D5	13	0.838
D6	6	0.689
D7	8	0.847

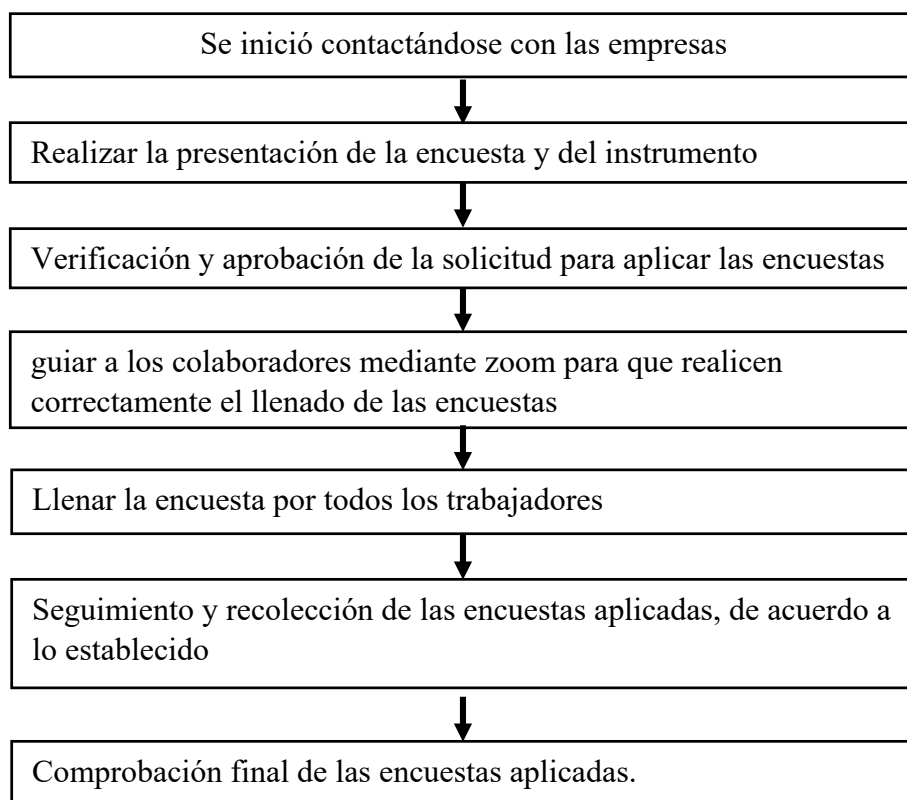
Fuente: Horna, 2005 (se ha considerado D1, D2.... a los componentes que se detallan en la operacionalización de variables)

La confiabilidad de Alpha de Cronbach fue calificada como excelente, por tener valores superiores a 0.7, excepto la dimensión Evaluar Impacto que está muy cerca de 0.7. (George y Mallery 2003, citado en Frias & Navarro (2006).

3.10. Plan de recolección de datos

Asimismo, se buscará formalizar el proyecto de estudio mediante la presentación de una solicitud para tener la aprobación para ejecutar el estudio en las PYMES de Lima este, con el objetivo de obtener información precisa y valiosa. Una vez seleccionados los instrumentos y la muestra estudiada, se procederá a aplicar el instrumento diseñado para la recolección de información, que será aplicado a los colaboradores de las PYMES de Lima.

Figura 6. Proceso de recolección de datos propia



3.11. Plan de tabulación y análisis

Primero se va enumerar en orden correlativo cada uno de las encuestas que fueron aplicadas; para luego ingresar la información obtenida al programa SPSS 24, con el objetivo de obtener los datos estadísticos correspondientes a la investigación.

La capacidad de un instrumento de medición para producir resultados consistentes y precisos es la aplicación de una determinada técnica y su instrumento permite recoger resultados iguales en poblaciones que tienen características similares, y han sido aplicados en ambientes o situaciones acorde que no alteran la normal recolección de datos (Hernández et al., 2014, p. 200). En la investigación se emplearon diferentes técnicas de evaluación para la distribución y linealidad de la información. Se aplicó uno de procedimientos estadístico que han permitido conocer la distribución de los datos en las variables, para los cual se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Para verificar la linealidad de los datos, se generaron diagramas de dispersión, también se hizo uso de la prueba de correlación de Pearson. En cuanto a la comprobación de la hipótesis del trabajo, se realizó la prueba de KMO, también se usó las técnicas del modelamiento de Ecuaciones Estructurales, donde se evaluó los coeficientes de Bondad de ajuste como el Chi cuadrado, CFI, RMSEA y otro más.

3.12. Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categoría	Fuente de información	Instrumento	Valoración estadística
Inteligencia emocional (X)	Intrapersonal	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento Emocional de sí mismo. - Seguridad. - Autoestima. - Autorrealización. - Independencia 	Ítem 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18	1 = Rara vez o nunca 2 = Pocas veces 3 = Algunas veces 4 = Muchas veces 5= Muy frecuentemente o siempre	Empresas PYMES Lima	Inventario de Coeficiente Emocional de Barón (ICE). Barón (2005).	Prueba del índice de correlación de Alpha de Cronbach y correlación de Spearman
	Interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> - Empatía. - Responsabilidad Social. - Solución de Problemas. 	Ítem 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39				
	Adaptabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Solución de problemas. - Prueba de la realidad - Flexibilidad 	Ítems 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78				
	Manejo de la tensión	<ul style="list-style-type: none"> - Tolerancia a la tensión. - Control de impulsos. 	Ítems 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116				
	Estado de ánimo general	<ul style="list-style-type: none"> - Felicidad. - Optimismo 	Ítems 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 130, 131, 132, 133				

Toma de decisiones (Y₁)	Investigar la Situación: Definir el Problema	<ul style="list-style-type: none"> - Definir el sistema - Determinar idoneidad del tomador de decisiones - Definir el problema - Identificar causas y criterios de decisiones 	<p>Ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100</p>				
	Definir el Objetivo y/o los Resultados de la decisión	<ul style="list-style-type: none"> - Definir objetivos - Definir resultados 					
	Desarrollar Alternativas de solución o cursos de acción	<ul style="list-style-type: none"> - Interés por la información. - Creatividad e iniciativa. 					
	Evaluar Alternativas	<ul style="list-style-type: none"> - Asertividad - Manejo de información 					
	Elegir la Mejor Alternativa	<ul style="list-style-type: none"> - Estado de ánimo y flexibilidad para el cambio - Comunicación 					
	Implementar e Instrumentar la Alternativa Elegida	<ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo - Responsabilidad 					
	Verificar el Impacto (monitorear)	<ul style="list-style-type: none"> - Comportamiento ético 					
	Analizar y Evaluar las Consecuencias	<ul style="list-style-type: none"> - Aprendizaje - Firmeza ante las consecuencias de sus decisiones 					
Logro de metas Y₂	Éxito en el Logro de Metas en los Estudios y el Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción con el Éxito Alcanzado. - Interrelación Decisiones y el Éxito 	<p>Ítems 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12</p>				
	Satisfacción de Expectativas de Éxito. (ESEE)	<ul style="list-style-type: none"> - Atribuciones del Éxito. - Reconocimiento Social de su Éxito. 	<p>Ítems 13,14,15,16,17,18,19,20</p>				

Capítulo IV.

Resultados

4.1. Valores atípicos

La distancia de Mahalanobis, según Tabachnick & Fidell (2013) se calcula como el estadístico Chi-Cuadrado (X^2) “con un grado de libertad igual al número de variables” (p. 99). en el análisis realizado, se examinaron los valores de Mahalanobis para las tres variables utilizando los valores críticos de chi-cuadrado (X^2) y se teneido en cuenta como valores atípicos al que eran mayores que el valor crítico de $X^2 (gl = 3, p = .001) = 18.47$. lo obtenido con el resultado es la identificación y eliminación del caso con los ID: 101,439,777,112,450,788.

De manera similar, el denominado método de Cook para calcular y evaluar la correlación de cada caso que permita predecir los resultados de todos los casos. En esa perspectiva Cook & Weisberg (1982) advierten que al evidencia valores que han sido mayor a 1 son considerados influyentes quedando de este modo una data ajustada de 1209 casos. En consecuencia, se admite que el análisis de distancia de Mahalanobis sometido a las tres variables, no evidencia datos atípicos con mucha distancia de los datos comunes, y el método de Cook, para las variables que han sido consideradas en esta investigación, y estas son mejores que 1; lo con ello podemos identificar que no hay una influencia de relevancia en los valores atípico.

Tabla 15.*Distancia de Mahalanobis y Distancia de Cook para detectar los datos atípicos*

N°	ID	Distancia de Mahalanobis	Distancia de Cook	p valor
1	101	2,026,581	0.00837	0.0001
2	439	2,026,581	0.0007	0.0001
3	777	2,026,581	0.00148	0.0001
4	112	1,974,182	0.01198	0.0002
5	450	1,974,182	0.00205	0.0002
6	788	1,974,182	0.00035	0.0002

Prueba de normalidad

En esta investigación se ha cumplido los procedimientos necesarios para el análisis de los datos, mediante programas estadísticos han permitido conocer la normalidad de los datos recolectados de las unidades de estudio, se aplicó la prueba de normalidad a las tres variables y se analizaron múltiples relaciones causales (Tabachnick & Fidell, 2013).

El análisis de normalidad se realizó en SPSS. En primer lugar, se analizó la curtosis y la asimetría que se presenta en la tabla 1. La asimetría ayudó a identificar si valoración que han hecho las unidades de estudio tienen una distribución uniforme o presentan algunas alteraciones en su composición, en la curtosis determinó el “apuntamiento” o “llanura” de la manera en cómo los datos se distribuyen alrededor de la media aritmética. (Hair et al., 1999). Los datos son normales cuando la curtosis y la asimetría cuentan con un valor de cero (Kline, 2011), y es aceptable si el valor absoluto se encuentra entre cero y 3 (Leys et al., 2013). Los hallazgos evidenciaron que todos los datos de asimetría y curtosis para los datos recolectados y esta evidencia que han sido inferiores que tres, excepto el factor Discriminación laboral percibida y algunos valores negativos para la asimetría, por lo que es posible considerar un estado de normalidad univariante, gracias al estudio descriptivo realizado en los valores de las variables investigadas (tabla 16)

Tabla 16.
Resultados descriptivos de las tres variables

	N	Media	DE	Asimetría		Curtosis		Mínimo	Máximo
				Estadístico	EE	Estadístico	EE		
Inteligencia emocional	1209	115.53	19.053	-0.209	0.070	0.477	0.141	56	170
Toma de decisiones gerenciales	1209	159.88	30.292	-0.353	0.070	0.403	0.141	65	234
Éxito en el logro de metas	1209	38.93	8.988	-0.516	0.070	0.292	0.141	10	56

DE: Desviación estándar, EE: Error estándar

Dado que, el volumen de muestreo considerado consta de más de 50 observaciones, se usó la prueba de Kolmogórov-Smirnov (K-S). Tras la aplicación de la prueba, se obtuvo un resultado de $p = .000$ para todas las variables. Esto demuestra la condición no normal de los datos. Por otro lado, Tabachnick & Fidell (2013) menciona, que en muestras grandes se puede asumir datos normales. Luego de confirmar la anormalidad univariante se procedió a probar la normalidad multivariante de acuerdo a la crítica del mulo AMOS del software estadístico SPSS (ver la tabla 18)

Tabla 17.
Prueba de normalidad univariable

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	Gl	p valor
Inteligencia emocional	0.068	1209	0.000
Toma de decisiones gerenciales	0.053	1209	0.000
Éxito en el logro de metas	0.062	1209	0.000

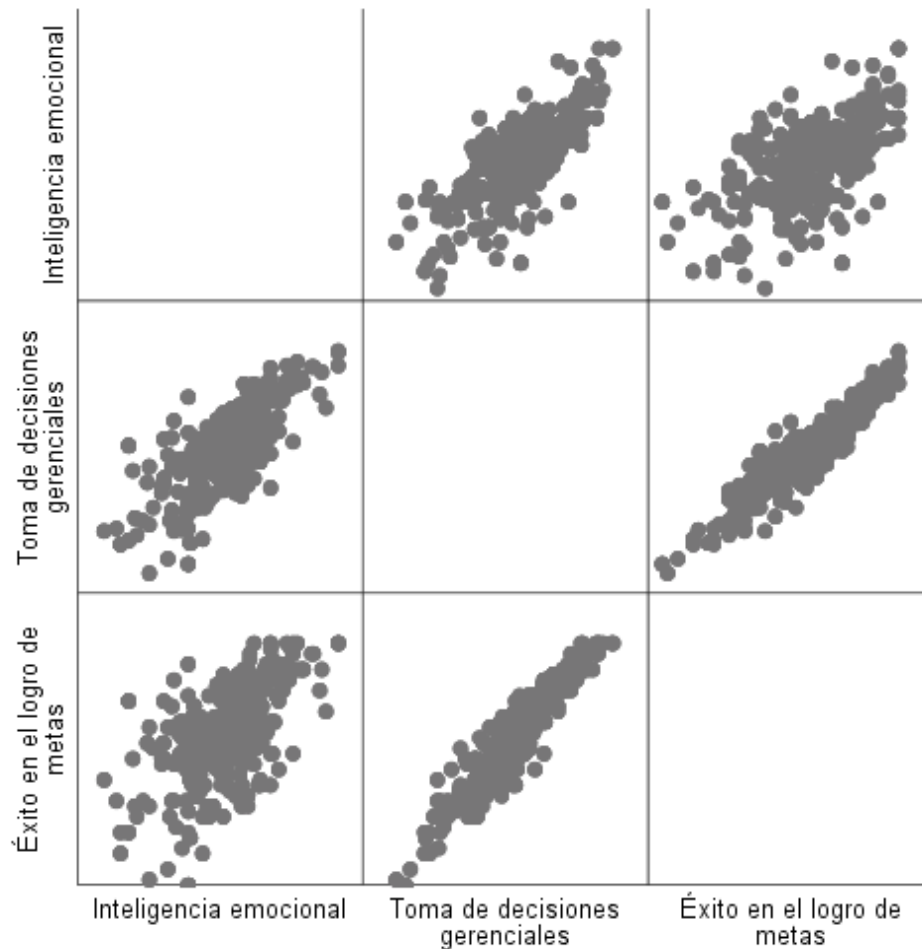
Tabla 18.
Prueba de normalidad multivariable

Variable	min	max	Asimetría	c.r.	curtosis	c.r.
SATI	6	28	-0.626	-8.889	0.322	2.288
EXIT	4	28	-0.531	-7.537	-0.247	-1.75
ANA	4	22	-0.221	-3.14	-0.035	-0.248
VERI	2	10	-0.498	-7.076	-0.237	-1.68
IMPL	4	20	-0.078	-1.108	-0.185	-1.31
ELEG	5	28	-0.642	-9.117	0.319	2.262
EVAL	4	28	-0.688	-9.761	0.616	4.372
DESA	4	28	-0.439	-6.234	-0.426	-3.024
DEFI	8	42	-0.355	-5.033	0.174	1.232
INVE	11	56	-0.481	-6.822	0.202	1.437
INTRA	10	50	-0.336	-4.776	0.297	2.111
INTER	6	30	-0.569	-8.08	0.424	3.006
ADAP	9	34	-0.339	-4.812	0.076	0.537
MANE	4	28	-0.487	-6.911	0.244	1.729
ESTA	6	28	-0.566	-8.033	0.186	1.32
Multivariate					51.81	39.885

Linealidad

Asimismo, en esta investigación se realizó un análisis de linealidad permite reflejar el grado en que el cambio en las variables dependientes están vinculados estrechamente con el cambio en las variables independientes” (Saunders et al., 2013; p. 548). Con el objetivo de explorar todas las posibles relaciones y detectar cualquier posible desviación de la linealidad que pudiera afectar la relación, para evidenciar de manera detallada como se presentan los datos y conocer la uniformidad en las tres variables se ha utilizado el diagrama de dispersión propuesto por Pallant (2011) y Hair et al. (1999). Como se puede evidenciar en la siguiente figura la gran mayoría de puntos mostrados están organizados de manera lineal, en consecuencia, mediante la verificación del análisis estadístico realizado, el investigador admite que se satisface el supuesto de linealidad en los tres casos analizados (ver figura 7).

Figura 7. Prueba de correlación



Multicolinealidad

La multicolinealidad es una prueba estadística que permite determinar cómo se correlacionan las variables entre sí. La presencia de multicolinealidad aumenta la varianza de los coeficientes de regresión y hace que las estimaciones sean imprecisas y sensibles a cambios en los datos. En otras palabras, la correlación elevada entre las variables independientes dificulta la evaluación precisa del efecto que cada una tiene sobre una variable dependiente (Hair et al., 1999).

Para determinar la multicolinealidad en la Tabla 19, en la investigación se realizó el uso de la matriz de correlación Pearson (Tabla abc). Según Pallant (2011) describe que si los valores están considerados en rango alto ($r \geq .9$) se asume que es un síntoma de posible

incidencia entre los elementos que se analizan, lo que implica la demostración de demostrando multicolinealidad. No obstante, en la presente investigación los hallazgos están por debajo de 0.9, $p < 0.01$

Para todas las variables, mostrando la usencia de multicolinealidad en variables de estudio (ver tabla 19).

Tabla 19.
Correlación entre las variables

	Inteligencia emocional	Toma de decisiones gerenciales	Éxito en el logro de metas
Inteligencia emocional	1		
Toma de decisiones gerenciales	,755**	1	
Éxito en el logro de metas	,579**	,830**	1

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Al estudiar cada detalle de la Tabla 20, es posible observar que en la columna auto valores iniciales de indicadores de varianza, los factores 6, al 15 tienen una carga similar a superiores a 1.5 Vemos además que sólo los factores 1,2,3,4,5 y 5 poseen una carga factorial acumulada en la varianza de 52.52%, mientras que en la tabla 21, se tiene a la varianza explicada del constructo Logro de metas, que es de 74.74%, y finalmente en la tablas 22, se evidencia la varianza aplicada de la toma de decisiones gerenciales con un resultado de 74.36%. Frente a esta observación es conveniente realizar el Análisis Factorial confirmatorio para determinar si los indicadores que forman cada factor existen convergencia o divergencia.

Tabla 20.

Varianza total explicada de la Inteligencia emocional

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción			Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	16,972	22,936	22,936	16,972	22,936	22,936	6,805	9,196	9,196
2	11,773	15,909	38,845	11,773	15,909	38,845	6,029	8,148	17,344
3	4,623	6,248	45,092	4,623	6,248	45,092	5,938	8,024	25,368
4	2,900	3,920	49,012	2,900	3,920	49,012	4,217	5,699	31,067
5	2,598	3,511	52,523	2,598	3,511	52,523	4,020	5,432	36,499

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Tabla 21

Varianza total explicada del Logro de metas

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción			Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	14.422	40.062	40.062	14.422	40.062	40.062	7.892	21.922	21.922
2	4.331	12.031	52.094	4.331	12.031	52.094	7.443	20.675	42.596
3	3.559	9.885	61.979	3.559	9.885	61.979	3.195	8.875	51.471
4	1.425	3.958	65.937	1.425	3.958	65.937	3.121	8.669	60.141
5	1.216	3.377	69.314	1.216	3.377	69.314	2.553	7.093	67.233
6	0.999	2.774	72.088	0.999	2.774	72.088	1.486	4.128	71.361
7	0.960	2.666	74.753	0.960	2.666	74.753	1.221	3.392	74.753

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Tabla 22

Varianza total explicada de la Toma de decisiones gerenciales

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción			Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	4.472	55.897	55.897	4.472	55.897	55.897	3.577	44.714	44.714
2	1.477	18.462	74.358	1.477	18.462	74.358	2.372	29.644	74.358

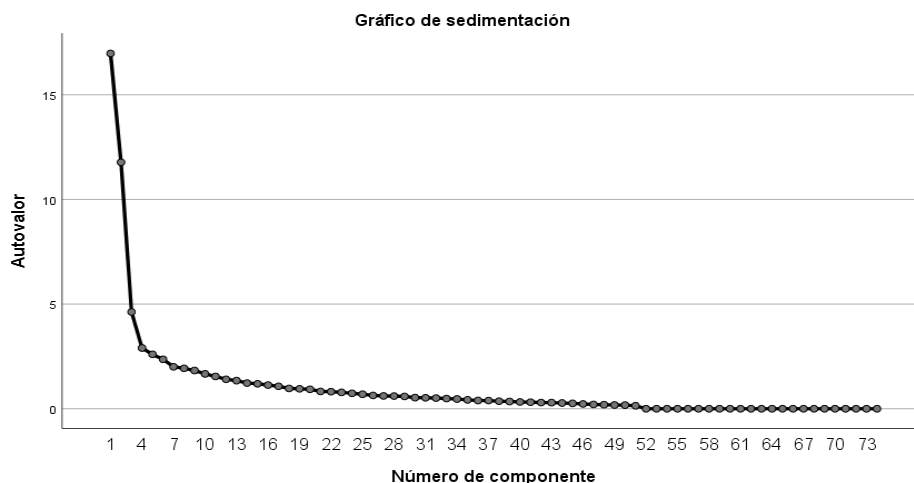
Método de extracción: análisis de componentes principales.

Grafica de sedimentación

En el gráfico se expresan los factores sedimentados. Se observa que a partir del factor 15 la curva empieza a ser más suave que al principio del primer factor porque las cargas

factoriales no son significativas. Dado que el método es algo subjetivo, se recomienda el análisis factorial confirmatorio.

Figura 8. Gráfico de sedimentación



En la tabla 21, se verificó la validez de los instrumentos de medición utilizados en la investigación, los cuales son las inseguridades laborales percibidas, la discriminación laboral percibida y la satisfacción e intención de rotación laboral. Los resultados obtenidos del coeficiente de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO), que es un indicador de la adecuación de la muestra para el análisis factorial, mostraron valores superiores a 0.7. Por consiguiente, se concluye que los medios de medición utilizados han sido validados estadísticamente.

Tabla 23

Resultados del Análisis factorial exploratorio

<i>Prueba de KMO y Bartlett</i>		Inteligencia emocional	Logro de metas	Toma de decisiones gerenciales
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0.910	0.882	0.839
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	24749.58	12753.61	6335.18
	Gl	435	648	28
	p valor	0.000	0.000	0.000

Figura 9. Modelo inicial con los estimadores estandarizados

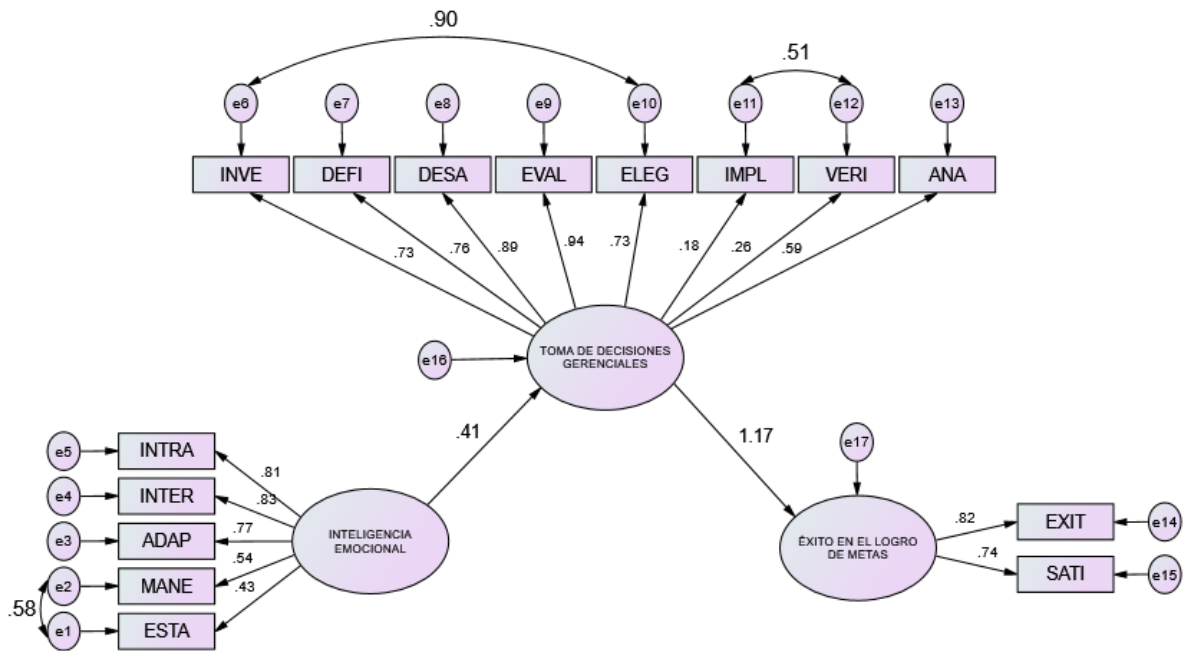
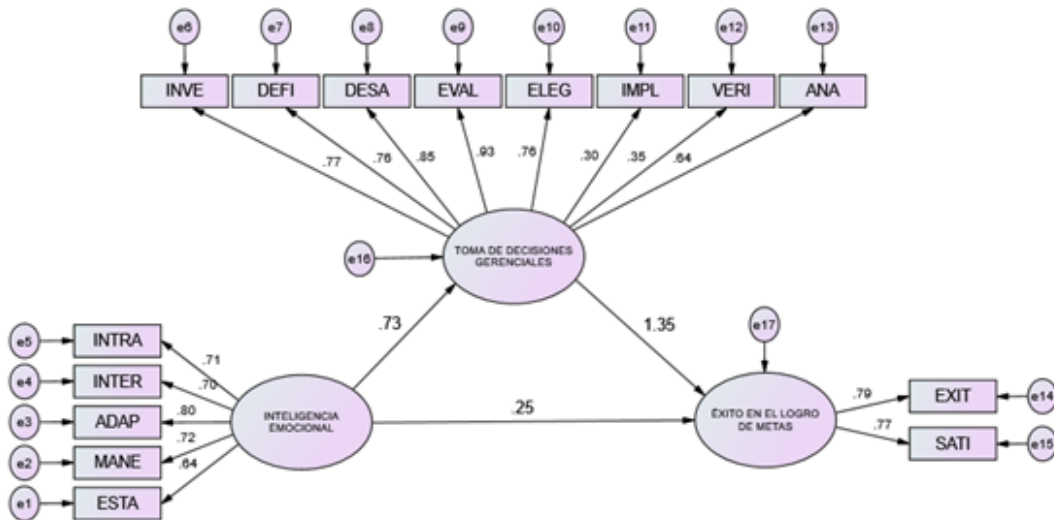


Figura 10. Modelo final



En la tabla 24, se presenta los efectos del modelo, siendo el efecto más fuerte el de la variable ubicado en la parte superior del triángulo, en el éxito en el logro de metas ($\beta = 1.35$; $p < 0.01$), asimismo, el efecto de la inteligencia emocional para la tomar decisiones gerenciales ($\beta = 0.73$; $p < 0.01$), y finalmente el efecto de la inteligencia emocional en el éxito en el logro de metas ($\beta = 0.25$; $p < 0.01$),

las variables exógenas de cada variable tienen un efecto importante en ellas, dado que todas son significativas, en el modelo.

Tabla 24

Resultados de los efectos de las dos variables y su efecto en el éxito en el logro de metas.

			β	S.E.	C.R.	P
Toma de decisiones	<---	Inteligencia emocional	0.728	0.049	20.034	***
EXITO	<---	Toma de decisiones	1.35	0.025	36.04	***
EXITO	<---	Inteligencia emocional	0.248	0.015	14.875	***
ESTA	<---	Inteligencia emocional	0.637	0.029	20.323	***
MANE	<---	Inteligencia emocional	0.722	0.029	22.885	***
ADAP	<---	Inteligencia emocional	0.798	0.029	24.996	***
INTER	<---	Inteligencia emocional	0.698	0.028	22.164	***
INTRA	<---	Inteligencia emocional	0.707	0.025	28.7035	***
DESA	<---	Toma de decisiones	0.853	0.022	35.243	***
EVAL	<---	Toma de decisiones	0.931	0.017	39.542	***
ELEG	<---	Toma de decisiones	0.755	0.017	30.379	***
IMPL	<---	Toma de decisiones	0.303	0.013	11.338	***
EXIT	<---	Éxito	0.793	0.0175	23.1255	***
SATI	<---	Éxito	0.769	0.022	34.913	***
INVE	<---	Toma de decisiones	0.77	0.0225	32.686	***
DEFI	<---	Toma de decisiones	0.757	0.023	30.459	***
ANA	<---	Toma de decisiones	0.638	0.013	25.027	***
VERI	<---	Toma de decisiones	0.346	0.007	12.999	***

En la Tabla 24, se puede ver que el modelo final de cada uno de los parámetros Beta (β), son positivos, la inteligencia emocional tiene un efecto en la variable de logro de metas ($\beta=0.25$), esto tiene una explicación, concerniente al instrumento, donde cada reactivo tiene una formulación directa. En la Tabla 25, se describen la bondad del modelo estructural del modelo de las ecuaciones estructurales que se presenta, el cual describe que los indicadores son aceptables, y por lo tanto los efectos y relaciones que se encontraron, para lograr alcanzar los objetivos planeados y así mismo constatar las hipótesis planteadas en la investigación, son relevantes para generalizar en otras poblaciones similares. Se observa que GFI = 0.94, AGFI = 0.93; CFI = 0.94, IFI = 0.90, TLI = 0.90, son todos mayores a 0.90, además tanto RMR = 0.049), como RMSEA = 0.04 son menores a 0.05 y el valor del $\chi^2 = 3.51$ ese halla entre los estándares de 2 y 5. En comparación a los valores del modelo inicial los cuales no cumplían

con los valores adecuados en la Bondad de ajuste. Los resultados de las medidas de ajuste del modelo de análisis factorial confirmatoria de las variables estudiadas que se muestran, indican que los datos presentan un buen ajuste del modelo.

Tabla 25
Medidas de ajuste el modelo CFA

Estadísticos de indicadores de ajuste de medida		
	Modelo Inicial	Modelo final
<i>Medidas de Ajuste de Absoluto</i>		
X ²	1429.44	1504.63
GFI	0.88	0.94
RMSEA	0.093	0.04
NCP	1211.39	1223.25
RFI	0.8	0.82
ECVI	1.12	1.58
RMR	0.052	0.049
<i>Medidas de Ajuste incremental</i>		
AGFI		0.93
CFI	0.86	0.94
IFI	0.84	0.92
TLI	0.87	0.91
NFI	0.88	0.9
<i>Medidas de Ajuste parsimonia</i>		
X ²	2.36	4.55
PNFI	0.84	0.87
PGFI	0.8	0.81

Nota: Se evidencia que cada uno del índice de Bondad de ajuste están entre los rangos esperados.

Capítulo V.

Discusión e implicaciones, conclusiones y recomendaciones

5.1. Discusión e implicaciones

En esta sección se analizan los resultados y consecuencias más relevantes del estudio en relación con los trabajos de investigación existentes. El enfoque se focaliza en identificar similitudes y diferencias entre las hipótesis planteadas en la investigación y los resultados alcanzados de investigaciones previas del ámbito académico.

Se determinó el vínculo que existe entre la inteligencia emocional con tomar decisiones para alcanzar la obtención de las metas de los colaboradores de las PYMES Lima, 2020, con un resultado de Pearson de ,830, lo que indica que, dentro de las empresas pequeñas de Lima, es un indicador de valor el intelecto emocional para poder enfrentar la toma de decisiones, considerando que muchas empresas pueden fracasar si no cuidan de su personal y la inteligencia emocional que manejan, al respecto de este resultado Vidal (2018) refiere que en su investigación tuvo un resultado afirmativo con una sig <0.05 determinando una relación significativa de variables con un rho de Spearman de 0,863, donde enfatizó que el ser humano es lo que forma en su mente y los trabajadores son seres que se encuentran en constante cambio enfrentando situaciones donde influyen sus emociones por lo cual deberían tener una buena inteligencia emocional para no afectar a la empresa y que se tomen decisiones correctas para el logro de las metas. Por otro lado se encuentra Mayta (2018) en su investigación logro determinar que los trabajadores si desarrollan acciones bajo la inteligencia emocional en el 73% que les permite decidir de manera efectiva para cumplir el objetivo de la institución.

Asimismo se precisó la correlación existente entre el intelecto emocional con el éxito de alcance de metas de los colaboradores de las PYMES Lima, 2020, con un resultado de

Pearson de ,755 lo que indica que dentro de las PYMES en la ciudad de lima se debe considerar la inteligencia emocional como un método de éxito pues incide en el cumplimiento de objetivos y logros de la institución, al respecto Álvarez (2019) señala que dentro de sus resultados tuvo un rho de Spearman de 0,565 indicando la relación entre inteligencia emocional y el logro de metas, también Márquez & Cerón (2019) refiere que todos los factores de la inteligencia emocional son muy fuertes pues determinan el comportamiento de la persona afirmando la relación con el éxito en el ámbito empresarial y menciona que una empresa es mucha más probable que tenga éxito cuando tiene un personal que sabe guiar sus emociones y controla sus actividades de manera profesional.

Del resultado obtenido dentro del modelo se puede mostrar que existe un efecto fuerte en la toma de las decisiones gerenciales en el éxito de logro de metas con un ($\beta = 1.35$; $p < 0.01$) lo que indica que el efecto que causa sobre el éxito es muy importante por tal motivo es que (Miranda Viteri, 2017), señalan que para tomar decisiones se debe comprender el escenario en el que se encuentra pues estas son las que llevan a quiebra o éxito a la empresa, determinando también que existe relación y un influencia considerable con un p valor < 0.05 . También se consideró el efecto del intelecto emocional sobre la toma de decisiones gerenciales ($\beta = 0.73$; $p < 0.01$), que al aplicar el modelo de ecuaciones se demostró un efecto importante y alto. En ese sentido, Según lo indicado por Horna (2005), la toma de decisiones consiste en un procedimiento por el cual se busca modificar el proceso de lo sucedido con la intención de lograr objetivos que brinden beneficios, crecimiento y, en última instancia, satisfacción. Robbins & Timothy (2009) argumenta que la toma de decisiones implica elegir una alternativa para resolver un problema. Por lo tanto, es importante que el encargado utilice la racionalidad para elegir la opción que sea más coherente y ofrezca el mayor valor posible.

Y por último con el modelo se confirmó que la consecuencia de la inteligencia emocional en el éxito del alcance de metas ($\beta = -0.25$; $p < 0.01$) es significativo. Respecto de

la influencia de ambas variables Silva (2016) afirma también que hay cierta influencia del intelecto emocional en el logro de metas, por lo que Horna, (2005), menciona que la mejor receta alcanzar lo planeado no solo es la razón si no una combinación de la emoción y la razón. Por otro lado, para Abraham Maslow (1991) sostiene que el intelecto emocional se relaciona directamente al éxito y la toma de decisiones tiene un propósito similar: alcanzar el éxito, resolver las dificultades para obtener comodidad, progreso y lograr la felicidad, así como lograr metas específicas.

5.2. Conclusiones

Dentro de las conclusiones de la investigación se puede mencionar que:

Existe una relación entre tomar decisiones gerenciales y el éxito en el logro de metas, pero que también con el modelo aplicado en la presente se encontró que esta relación es muy influyente pues la toma de decisiones que tengan las PYMES en su forma estructural y en sus proyectos tendrán repercusión en el logro de las metas, es por eso que las PYMES deben tener una organización de orden y planificación, pues por su tamaño cualquier decisión mostrará un efecto rotundo en sus resultados, pues se puede entender la toma de decisiones como un procedimiento mediante el cual una persona busca modificar el curso de los acontecimientos con el fin de lograr objetivos los cuales proporcionen satisfacción, tranquilidad y la ansiada felicidad.

Se determinó también la relación existente dentro de la toma de decisión gerencial y de la inteligencia emocional, pero a su vez que la inteligencia emocional tienen una influencia muy alta con respecto al momento de decidir en el entorno gerencial, en las PYMES se considera que gran número de los trabajadores no cuentan con una educación especializada, y muchas de ellas no cuentan con un área de psicología que los pueda

escuchar, lo que al relacionarlo con el resultado demuestra que están expuestas a poder fracasar si no cuidan de la inteligencia emocional que manejan.

Y por último se determinó el vínculo existente entre intelecto emocional y cumplimiento de metas, lo que a su vez con el modelo aplicado se pudo determinar que influye de manera alta en la toma de decisiones, mostrándose un aspecto sobre el cual las PYMES deben considerar capacitar al personal y también realizar actividades que puedan fortalecer su inteligencia emocional porque de esta depende que se tomen buenas decisiones.

5.3. Recomendaciones

Se recomienda a las PYMES de la población Lima que puedan realizar actividades que refuercen la inteligencia emocional de sus trabajadores, a su vez realizar un análisis de cada uno y comprender su estado y enfrentarlo con la ayuda necesaria.

Así también, se recomienda a las PYMES puedan aliarse y contratar en conjunto a un especialista en psicología que pueda asistir a los trabajadores cuando se requiera con la finalidad de contar con trabajadores aptos para el desempeño de los cargos encomendados.

Se sugiere que las pequeñas y medianas empresas implementen un programa de capacitación que incluya talleres y cursos sobre asuntos vinculados con la inteligencia emocional, tales como el control emocional y la salud mental en el lugar de trabajo. A través de estos cursos, los empleados podrían aprender ejercicios y técnicas que les ayuden a reducir el estrés y manejar situaciones adversas dentro de la organización.

Así mismo, se recomienda confeccionar de manera fundamentada un plan de inteligencia emocional con el propósito de optimizar la calidad de servicio del personal en la compañía. Se recomienda realizar reuniones periódicas de los directivos con la visión de registrar, controlar y contrastar los resultados de las decisiones tomadas.

También para futuras investigaciones se propone el estudio sobre las estrategias de toma de decisiones y como estas inciden en la productividad de las micro pequeñas empresas especificando el rubro del comercio agropecuario. En la investigación se incluyen teorías y conceptos con datos actualizados con la finalidad de contribuir a mejorar el intelecto emocional y el desarrollo laboral. Asimismo, como referencia para posteriores estudios e investigaciones en esta área.

5.4. Limitaciones

Dentro del estudio se tuvo en cuenta las limitaciones de alcance a todas las PYMES de la ciudad de Lima, sin embargo, la cantidad de muestra obtenida manifiestan resultados considerables, a su vez se requiere en el futuro poder hacer el estudio con las comunidades, en un entorno más específico.

5.5. Contribución del estudio

Se busca confirmar la conexión entre las emociones y el pensamiento, específicamente en el desarrollo al momento de tomar decisiones, donde ambas mentes (la emocional y la cognitiva) trabajan juntas para lograr las metas establecidas. Los beneficios de esta investigación recaerán directamente sobre las PYMES involucradas, los directivos, personal y en alusión a los proveedores, consumidores y todo el sector en su conjunto. Así mismo, este trabajo a través de los resultados estadísticos brindará un aporte importante para las Pymes, empresarios, estudiantes universitarios y docentes investigadores, relacionados a la inteligencia emocional y al rendimiento laboral, lo que permitirá mejorar la interrelación entre sus trabajadores y por consiguiente un clima laboral comprensible, buena atención a los consumidores y llevando a cabo la solución d problemas laborales de la mejor manera. En el aspecto económico: se incrementarán las entradas obteniendo un mayor beneficio en el periodo, mejores posibilidades de inversión, entre otros.

Referencias bibliográficas

- Aguiar González, F. (2004). Teoría de la decisión e incertidumbre: modelos normativos y descriptivos. *Empiria. Revista de Metodología de Ciencias Sociales*, 0(8), 139.
<https://doi.org/10.5944/empiria.8.2004.982>
- Alvarado de los Ríos, L. del P. (2017). *Inteligencia Emocional y Comunicación Interna entre los Docentes de la Institución Educativa N°00479 “Juan Climaco Vela Reyes” Moyobamba, 2017*. Universidad César Vallejo.
- Bar-on, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI) 1. *Psicothema*, 18(0214–9915), 13–25.
- Bravo-s, Y. B., Educativa, G., Computaci, E., & Alfaro, E. (2018). Inteligencia emocional como base fundamental de la gestión pedagógica. *Dominio de Las Ciencias*, 4(2477–8818), 465–472. <https://doi.org/10.23857/dc.v4i1.755>
- Cali, A., Fierro, I., & Sempértegui, C. (2015). La inteligencia emocional como elemento estratégico en la empresa. *Ciencia UNEMI*, 8(1390–4272), 119–125.
- Castro, J., Castellanos, E., Fonseca, L., & Lugo, J. (2019). Una mirada al capital intelectual en universidades públicas. *Revista Scientific*, 4(13), 90–113.
<https://doi.org/10.29394/scientific.issn.2542-2987.2019.4.13.5.90-113>
- Cayetano Saldaña, P. J. (2015). Condiciones laborales y el desempeño de los colaboradores en la Financiera EDYFICAR - Chimbote: 2014. *Universidad Nacional de Trujillo*, 108.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos* (M. McGraw-Hill. (ed.)).
- Colmenares, G., & Villasmil, L. (2008). Toma de decisiones y perfil de competencias del gerente de las instituciones de educación superior (ies) en venezuela. *REDHECS: Revista Electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social*, 3(5), 44–64.
- Cook, R. D., & Weisberg, S. (1982). Residuals and Influence in Regression. In *Journal of the Royal Statistical Society. Series A (General)* (Vol. 147, Issue 1). Chapman y Hall.
<https://doi.org/10.2307/2981746>
- Cruz, I., & Vargas, A. (2017). Inteligencia emocional y desempeño laboral en docentes del Gimnasio Nueva América. *Repositorio Institucional*, 133.

- Cuevas, R., García-Calvo, T., & Contreras, O. (2013). Perfiles motivacionales en educación física: Una aproximación desde la teoría de las metas de logro 2×2. *Anales de Psicología*, 29(3), 685–692. <https://doi.org/10.6018/analesps.29.3.175821>
- Delfín Alvarez, G. M. (2019). *Taller de inteligencia emocional para mejorar las relaciones interpersonales en estudiantes del quinto grado de educación primaria de la I.E N° 80050 José Félix Black-Paiján*. Universidad Nacional de Trujillo.
- Dueñas, M. (2002). Importancia de la inteligencia emocional: un nuevo reto para la orientación educativa. *Redalyc*, 5, 70.
- Duque Ceballos, J. L. (2013). Emociones e inteligencia emocional: Una aproximación a su pertinencia y surgimiento en las organizaciones 1. *Libre Empresa*, 147–169.
- ElEconomistaamerica.pe. (2019). *El índice promedio de rotación laboral llega a 20,7% en las empresas peruanas*. Eleconomistaamerica.Pe.
- Esteban Mayta, M. E. (2018). *Talleres de inteligencia emocional para mejorar el servicio de atención al público en la UAP Filial Huancayo 2018*. Universidad César Vallejo.
- Fernandez-Ronquillo, M. A., Llinas-Audet, X., & Sabate, F. (2018a). Competencias e inteligencia emocional. Herramientas básicas para el desarrollo productivo de los microempresarios: El caso de la Región 5 del Ecuador. *Espacios*, 39(7), 1–14.
- Fernandez-Ronquillo, M. A., Llinas-Audet, X., & Sabate, F. (2018b). Competencias e inteligencia emocional . Herramientas básicas para el desarrollo productivo de los microempresarios : El caso de la Región 5 del Ecuador. *Espacios*, 39(0798 1015), 30.
- Fragoso-Luzuriaga, R. (2019). Importancia del desarrollo de la inteligencia emocional en la formación de personas investigadoras. *Redalyc, Scielo*, 19(1409–4703), 1–23. <https://doi.org/10.15517/aie.v19i1.35410>
- Fuentes, Y. S. (2014). *Manejo de la inteligencia emocional como factor determinante para lograr un alto nivel de desarrollo social en los niños*. 1–127.
- Gallego, J. P. (2015). Teorías normativas y descriptivas de la toma de decisiones: un modelo integrador Normative and Descriptive Decision-Making Theories: An Integrative Model. *No. Especial*, 31, 854–865.
- Gardner, H. (1983). *Estructuras de la mente: La teoría de las inteligencias múltiples*. Fondo

de Cultura Económica LTDA.

- Garza Toledo, E., Garabito Ballesteros, G., Hernández, J., Rodríguez Gutiérrez, J., & Olivo Pérez, M. (2009). Hacia un concepto ampliado de control y relación laboral. *Iztapalapa: Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 66, 17–52.
- Goleman, D. (1999). *La práctica de la inteligencia emocional* (F. Mora & D. González Raga (eds.); Primera Ed). Editorial Kairós. <https://doi.org/117-121-08029>
- Goleman, D. (2013). *Inteligencia emocional en el trabajo* (tercera). editora kairós S.A.
- Goleman, D., & Chernis, C. (1995). *Inteligencia Emocional en el Trabajo. Cómo seleccionar y mejorar la inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones*. 17, 185–196.
- Gurmendi Párraga, P. R. (2019). *Gestión de los sistemas de información en la toma de decisiones de la Municipalidad Distrital de El Tambo 2018* (Vol. 2018). Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (1999). Análisis multivariante. In *Prentice Hall* (5ta Edición, Vol. 53, Issue 9). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Harackiewicz, J. M., Barron, K. E., Pintrich, P. R., Elliot, A. J., & Thrash, T. M. (2002). Revision of achievement goal theory: Necessary and illuminating. *Journal of Educational Psychology*, 94(3), 638–645. <https://doi.org/10.1037/0022-0663.94.3.638>
- Hellriegel y Slocum, J. (2001). *Comportamiento Organizacional Décima Edición*. In *Comportamiento Organizacional*.
- Hernández-Lahoz Ortiz, P. (2016). Derecho social Internacional y Comunitario. *Revista Del Ministerio de Empleo y Seguridad Social*, 122(2254–3511), 1–330.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª edición).
- Horna Figueroa, E. (2005). *Relación entre la inteligencia emocional, la toma de decisiones y el éxito en el logro de metas en los estudios y el trabajo*. Universidad Nacional de Trujillo.
- Huaman. (2012). *La importancia de la información para la toma de decisiones en la empresa*. <https://blog.corponet.com.mx/la-importancia-de-la-informacion-para-la-toma->

de-decisiones-en-la-empresa

- Kenia silva, J. P. (2016). *relacion entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa novedades B&V. de la ciudad de Trujillo en el periodo 2016*. 105.
- Kline, R. B. . (2011). Principales and practice of Structural Ecuación Modeling. In *The Guilford Press* (Third Edit). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Koontz, H., Wehrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración: una perspectiva global y empresarial*.
- Leys, C., Ley, C., Klein, O., Bernard, P., & Licata, L. (2013). Detecting outliers: Do not use standard deviation around the mean, use absolute deviation around the median. *Journal of Experimental Social Psychology*, 49(4), 764–766.
<https://doi.org/10.1016/j.jesp.2013.03.013>
- Lima, J., & Colmenárez, M. (2014). Gestión de calidad y toma de decisiones en pyme's del sector de medios impresos regionales del estado Lara, Venezuela. *Compendium*, 17(32), 27–53.
- Márquez-Cervantes, C. (2018). Competencias emocionales y toma de decisiones responsable en preadolescentes con el apoyo de docentes , padres y madres de familia : Un estudio comparativo en estudiantes de 4° a 6° año de educación primaria en España. *Educare Electronic Journal*, 22(1), 1–25. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15359/ree.22-1.9>
- Maslow, A. H. (1991). *Motivación y personalidad* (J. Bravo (ed.); Ediciones).
- Méndez-Giménez, A., Cecchini Estrada, J. A., Fernández-Río, J., Méndez Alonso, D., & Prieto Saborit, J. A. (2016). Metas de logro 3x2, motivación autodeterminada y satisfacción con la vida en Educación Secundaria. *Revista de Psicodidactica / Journal of Psychodidactics*, 22(1). <https://doi.org/10.1387/revpsicodidact.15035>
- Méndez-Giménez, A., Fernández-Río, J., & Cecchini-Estrada, J. A. (2015). Perfiles motivacionales de aproximación/evitación en contextos de educación física. *Universitas Psychologica*, 14(2), 549–562. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy14-2.pmae>
- Mento, A. J., Locke, E. A., & Klein, H. J. (1992). Relationship of Goal Level to Valence and Instrumentality. *Journal of Applied Psychology*, 77(4), 395–405.
<https://doi.org/10.1037/0021-9010.77.4.395>

- Mestre, J. M., Brackett, M. A., & Guil, R. (2008). INTELIGENCIA EMOCIONAL : DEFINICIÓN , EVALUACIÓN Y APLICACIONES DESDE EL MODELO DE HABILIDADES DE MAYER Y SALOVERY. *Reasearch Gate*, 1–55.
- Miranda Viteri, M. del P. (2017). inteligencia emocional segun genero en adolescentes de 13 a 16 años de una institucion educativa de la ciudad de cajamarca - 2017. *Nivel De Satisfacción Del Adulto Mayor Ante El Cuidado Humanizado Que Brindan Las Enfermeras Del Centro De Salud Quiñones Gonzáles Chiclayo 2017.*, 82.
- Molero, G. (2016). La responsabilidad social empresarial en el contexto del capital social Corporate Social Responsibility in the Context of Social Capital. *Revista Ominia*, 22(3), 46–59. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=73752819004>
- Molina, H. (2000). ESTABLECIMIENTO DE METAS, COMPORTAMIENTO Y DESEMPEÑO. *Estudios Gerenciales*.
- Moreno-Murcia, J. A., González-Cutre, D., & Sicilia Camacho, Á. (2008). Metas de logro 2 x 2 en estudiantes españoles de Educación Física. *Revista de Educación*, 347(September), 299–317.
- Moreno, C. M., Vicente, E. S., & Martínez, C. E. (1998). Revision historica del concierto de inteligencia: Una aproximacion a la inteligencia emocional. *Revista Latinoamericana de Psicologia*, 30(1), 11–30.
- Muñoz Dueñas, M. del P., Cabrita, M. do R., Ribeiro da Silva, M. L., & Diéguez Rincón, G. (2015). Técnicas de gestión empresarial en la globalización. *Revista de Ciencias Sociales*, 3(1315–9518), 346–357.
- Pallant, J. (2011). SPSS Survival Manual. In *Allen & Unwin* (4ta Editio). <https://doi.org/10.1046/j.1365-2648.2001.2027c.x>
- Pereda Pérez, F., López-Guzmán, T., & González Santa Cruz, F. (2018). La inteligencia emocional como habilidad directiva . Estudio aplicado en los municipios de la provincia de Córdoba (España). *Noésis*, 27(0188–9834), 1–25. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.20983/noesis.2018.1.5>
- Pérez Pérez, N. (2006). Relaciones entre la inteligencia emocional y el cociente intelectual con el rendimiento académico en estudiantes universitarios. *Reme*, 9(22), 6.
- Real Academia Española, R. (2019). *logro* | *Diccionario de la lengua española* | RAE -

ASALE.

- Remigio Vidal, R. (2018). La inteligencia emocional y la autoestima en estudiantes de V ciclo del nivel primaria en la I.E Carlos Martínez Uribe Huaral – 2017. *Universidad César Vallejo*.
- Rivera-Vargas, P., & Lindín, C. (2018). Tecnologías digitales para transformar la sociedad. *Universidad de Barcelona*, 1(978–84–17238–97–1), 1–163.
- Robbins, S. P., & Timothy A, J. (2009). *Comportamiento Organizacional* (J. E. Brito (ed.); Decimo ter).
- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2013). Research methods for business students. In *International Journal of the Historfile:///Users/maribelparedes/Desktop/Captura de pantalla 2020-12-10 a la(s) 21.04.36.png of Sport* (5ta., Vol. 30, Issue 1).
<https://doi.org/10.1080/09523367.2012.743996>
- Soriano Márquez, A. de J., & Díaz Cerón, A. M. (2019). La inteligencia emocional como factor importante en el liderazgo. *Ciencia Administrativa*, 1(1870–9427), 87–92.
- Sternberg, R. J. (2019). *Theory of Adaptive Intelligence Our*. 16(2006), 2006.
- Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (1996). *Administración 6ta edición*. 6, 794.
- Suberviola, I. (2020). Aspectos básicos sobre el concepto y puesta en práctica de la coeducación emocional. *Foro de Educación*, 18(1698–7802), 189–207.
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2013). Using Multivariate Statistics. In I. Pearson Education (Ed.), *Pavithra Jayapaul/Jouve* (6ta Edició). Pearson Education, Inc.
<https://doi.org/10.1037/022267>
- Trujillo, M., & Rivas, L. (2005). Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. *INNOVAR. Revista de Ciencias*, 15(25), 9–24. <https://doi.org/10.15446/innovar>
- Valladares Molina, L. R. (2017). Estilos de administración y toma de decisiones en la institución educativa Inei 34 del distrito de Chancay, 2017. In *Universidad César Vallejo*. Universidad César Vallejo.
- Velasquez Castro, V., Suarez Zambrano, P., Serrano Mantilla, H., & Yance Carvajal, C. (2016). La inteligencia emocional y su influencia en la gestión personal y productiva de los microempresarios / Emotional intelligence and its influence on the personal and

production management microentrepreneurs. *Ciencia Unemi*, 9(18), 81.

<https://doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol9iss18.2016pp81-89p>

Yabar Bornaz, K. (2016). *Niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la Microred La Molina - Cieneguilla*. Universidad San Martín de Porres.

Ysern, L. (2016). *relacion entre la inteligencia emocional recursos y problemas psicologicos, en la infancia y adolescencia*.

Anexos

Instrumentos

Estimada(o) colaborador(a):

El presente cuestionario, es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de la Inteligencia Emocional y el logro de metas. Por lo que solicito a Ud. su colaboración, la encuesta es anónima. Gracias

Instrucciones:

Lea detenidamente y marque la respuesta con un aspa (X)

I. DATOS GENERALES

1.1.Género	1.2.Edad
a) Masculino b) Femenino	a) 25 a 35 años b) 36 a 45 años c) 46 a 55 años d) 56 a más
1.3.Área de trabajo	1.4.Tiempo de servicio
a) Gerencia b) Administración c) Jefe de área	a) 0 a 5 años b) 6 a 10 años c) 11 a 16 años d) 17 a más

II. ESCALA PARA MEDIR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

Instrucciones:

Lea detenidamente y marque la respuesta con un aspa (X) donde:

1= Rara Vez o Nunca 2= Pocas Veces 3= Algunas Veces 4= Muchas Veces
5= Muy frecuentemente o Siempre

N° ITEM	INTELIGENCIA EMOCIONAL	VALORIZACIÓN						
		1	2	3	4	5	6	7
DIMENSIÓN: Intrapersonal								
1	Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso							
2	Sé cómo manejar los problemas más desagradables							
3	Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de las situaciones							

4	Tengo la sensación de que algo no está bien en mi cabeza							
5	Tengo problemas para controlarme cuando me enojo							
6	Me resulta difícil comenzar cosas nuevas							
7	Frente a una situación problemática obtengo la mayor cantidad de información posible para comprender mejor lo que está pasando							
8	Me gusta ayudar a la gente							
9	Me es difícil sonreír							
10	Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás							
DIMENSIÓN: Interpersonal		1	2	3	4	5	6	7
11	Cuando trabajo con otras personas, tiendo a confiar más en las ideas de los demás que en las mías propias							
12	Creo que tengo la capacidad para poder controlar las situaciones difíciles							
13	Tengo pensamientos positivos para con los demás							
14	He logrado muy poco en los últimos años							
15	Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir							
16	Me resulta fácil hacer amigos(as)							
DIMENSIÓN: Adaptabilidad		1	2	3	4	5	6	7
17	Tengo la capacidad para comprender los sentimientos ajenos							
18	Frente a una situación problemática, analizo todas las opciones y luego opto por la que considero mejor							
19	Cuando no estoy de acuerdo con alguien siento que se lo puedo decir							
20	Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema							
21	Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones							
22	Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles							
DIMENSIÓN: Manejo de la tensión		1	2	3	4	5	6	7
23	Me resulta difícil decir "no" aunque tenga el deseo de hacerlo							
24	Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías							
25	Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar							
26	Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a)							
DIMENSIÓN: Estado de ánimo general		1	2	3	4	5	6	7
27	Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos							

28	Me siento feliz conmigo mismo(a)							
29	En general, me siento motivado(a) para seguir adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles							
30	Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes							

III. ESCALA DE TOMA DE DECISIONES ETD-1

Instrucciones:

Lea detenidamente y marque la respuesta con un aspa (X) donde:

1 = Rara Vez o Nunca 2= Pocas Veces 3= Algunas Veces 4= Muchas Veces

5= Muy frecuentemente o Siempre

N° ITEM	TOMA DE DECISIONES GERENCIALES	VALORIZACIÓN						
		1	2	3	4	5	6	7
DIMENSIÓN: Investigar la situación: definir el problema		1	2	3	4	5	6	7
1	Investiga el sistema dentro del cual percibe el problema							
2	Ve la situación con objetividad y busca oportunidades para cambiarla o mejorarla							
3	Es consiente que los cambios que se producen en su entorno influyen en la determinación de sus objetivos y la elección de sus alternativas							
4	Utiliza procedimientos adecuados para reducir la incertidumbre y adoptar mejores decisiones							
5	Antes de tomar una decisión identifica detalladamente el problema a resolver							
6	Siente que es capaz de resolver los problemas que se le presentan							
7	Mantiene su equilibrio e imparcialidad al analizar un problema y plantear su solución							
8	Cuando descubre un problema de su incumbencia, trata de minimizarlo y no hacerle frente							
DIMENSIÓN: Definir el Objetivo y/o los Resultados de la decisión		1	2	3	4	5	6	7
9	Define claramente los objetivos que desea lograr antes de diseñar las alternativas a elegir							
10	Tiene una visión clara de lo que desea alcanzar cuando toma una decisión							
11	Se fija metas difíciles de alcanzar, pero que se siente capaz de lograrlas							
12	Asume la visión y los objetivos de la organización o grupo al que pertenece							
13	La información que maneja le permite predecir los resultados y consecuencias de sus decisiones							
14	Se interesa y está abierto a ideas y a nueva información relevante para la actividad que realiza							
DIMENSIÓN: Desarrollar Alternativas de solución o cursos de acción		1	2	3	4	5	6	7
15	La información que maneja le permite predecir los resultados y consecuencias de sus decisiones							
16	Se interesa y está abierto a ideas y a nueva información relevante para la actividad que realiza							

17	Su motivación por el logro del éxito mantiene la congruencia entre sus acciones y sus objetivos							
18	Se siente dispuesto a hacer los esfuerzos y sacrificios necesarios para lograr sus objetivos de vida							
DIMENSIÓN: Evaluar Alternativas		1	2	3	4	5	6	7
19	Inventa situaciones originales aun cuando impliquen correr riesgos y le demanden mayor dedicación y esfuerzo							
20	Se caracteriza por ser creativo, generar nuevas ideas, hacer nuevas propuestas							
21	Diseña y propone alternativas novedosas por propia iniciativa							
22	Analiza las probabilidades de éxito de las alternativas que formula							
DIMENSIÓN: Elegir la Mejor Alternativa		1	2	3	4	5	6	7
23	Reconoce que su estado de ánimo influye en la toma de decisiones (tanto en frecuencia como en calidad)							
24	Infunde ánimo a las personas de su entorno para alcanzar sus propias metas							
25	El acceso a nueva información le hace variar su visión de los hechos e inclusive sus decisiones							
26	Mantiene su ecuanimidad en los momentos difíciles y ayuda a que los otros también lo hagan							
DIMENSIÓN: Implementar e Instrumentar la alternativa elegida		1	2	3	4	5	6	7
27	Lidera sus acciones personales, grupales y organizacionales actuando como un modelo humano							
28	Orienta y ayuda a los demás a asumir su responsabilidad en el logro de sus metas							
29	Es Ud. organizado y cuidadoso en la implementación y ejecución de sus decisiones							
30	Utiliza sus mejores recursos para movilizar a los demás en el logro de objetivos personales, grupales o de la organización							
DIMENSIÓN: Verificar el Impacto (monitorear)		1	2	3	4	5	6	7
31	Prioriza el cumplimiento de sus obligaciones frente a cualquier distracción							
32	Programa y cumple en el tiempo requerido la culminación de un trabajo o el logro de una meta							
DIMENSIÓN: Analizar y Evaluar las consecuencias		1	2	3	4	5	6	7
33	Reconoce su capacidad para aprender de su experiencia							
34	Acepta los desafíos de resolver los problemas como oportunidades de aprendizaje							
35	Percibe los sentimientos de los demás y se interesa activamente por sus preocupaciones							
36	Demuestra firmeza frente a las decisiones que asume, evita reprocharse, arrepentirse o retractarse.							

IV. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE EXPECTATIVA DE ÉXITO ESEE-1

Instrucciones:

Lea detenidamente y marque la respuesta con un aspa (X) donde:

1 = Rara Vez o Nunca 2= Pocas Veces 3= Algunas Veces 4= Muchas Veces

5= Muy frecuentemente o Siempre

N° ITEM	ÉXITO EN EL LOGRO DE METAS	VALORIZACIÓN						
		1	2	3	4	5	6	7
DIMENSIÓN: Éxito en el Logro de Metas en los Estudios y el Trabajo		1	2	3	4	5	6	7
1	¿Se siente satisfecho con la actividad (estudio o trabajo) que realiza?							
2	¿Se percibe como una persona que ha logrado (hasta ahora) un nivel de éxito adecuado?							
3	¿Considera que su éxito se debe a la eficacia de sus decisiones?							
4	¿El éxito que Ud. ha alcanzado le permite mirar con confianza y optimismo su futuro?							
DIMENSIÓN: Satisfacción de Expectativas de Éxito. (ESEE)		1	2	3	4	5	6	7
5	¿Cree que su éxito es sólo una cuestión de suerte?							
6	Está de acuerdo con la afirmación: ¿El éxito se consigue con “sangre, sudor y lágrimas							
7	¿Recibe el reconocimiento de familiares y amigos cercanos por compartir “los beneficios” de su éxito?							
8	¿Sus familiares y amigos cercanos le consideran una persona de éxito?							

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación:

“Inteligencia emocional en la toma de decisiones para alcanzar el logro de los colaboradores de las PYMES Lima, 2020”

Propósito y procedimientos

Se me ha comunicado que el título de esta investigación es “Inteligencia emocional en la toma de decisiones para alcanzar el logro de los colaboradores de las PYMES Lima, 2020”. El objetivo de este estudio es: Determinar la relación entre inteligencia emocional con la toma de decisiones para alcanzar el logro de los colaboradores de las PYMES Lima, 2020. Este proyecto está siendo realizado por José Tarrillo Paredes, bajo la supervisión de la Dra. Carla Haro, actual docente investigadora en la Universidad Peruana Unión. La encuesta tiene un tiempo de duración de aproximadamente 30 minutos, será redactada. La información obtenida en la encuesta será usada para hacer una publicación escrita. En esta publicación yo seré identificado por un número. Alguna información personal básica puede ser incluida como: mi edad y sexo, mi cargo en la Asociación, empresa, mi grupo étnico, etc.

Riesgos del estudio

Se me ha dicho que no hay ningún riesgo físico, químico, biológico y psicológico; asociado con esta investigación. Pero como se obtendrá alguna información personal, está la posibilidad de que mi identidad pueda ser descubierta por la información de la entrevista. Sin embargo, se tomarán precauciones como la identificación por números para minimizar dicha posibilidad.

Beneficios del estudio

Como resultado de mi participación recibiré una copia digital completa del informe y además tendré la oportunidad de discutir el informe con el investigador cuando sea necesario. No hay compensación monetaria por la participación en este estudio.

Participación voluntaria

Se me ha comunicado que mi participación en el estudio es completamente voluntaria y que tengo el derecho de retirar mi consentimiento en cualquier punto antes que el informe esté finalizado, sin ningún tipo de penalización. Lo mismo se aplica por mi negativa inicial a la participación en este proyecto.

Preguntas e información

Se me ha comunicado que si tengo cualquier pregunta acerca de mi consentimiento o acerca del estudio puedo comunicarme con: José Tarrillo Paredes correo jjtarrillo@gmail.com y numero 916665896

He leído el consentimiento y he oído las explicaciones orales del investigador. Mis preguntas concernientes al estudio han sido respondidas satisfactoriamente. Como prueba de consentimiento voluntario para participar en este estudio, firmo a continuación.

Firma del participante y fecha

José Tarrillo Paredes (Autor)

cc: Participante



Una Institución Adventista

Ñaña, Lima, 09 de diciembre de 2021

**EL COMITÉ DE ÉTICA DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD PERUANA
UNIÓN**

CONSTA

Que el proyecto de investigación del investigador José Tarrillo Paredes, identificado con DNI N° 40223528, con título "**Inteligencia emocional en la toma de decisiones para alcanzar el logro de los colaboradores de las PYMES Lima, 2021**", fue evaluado y aprobado por el Comité de Ética de Investigación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión, considerando su calidad científica, el bienestar de sus participantes y la conformidad en función de los estándares establecidos en el Código de Ética para la Investigación de la Universidad Peruana Unión. Para mantener la aprobación del Comité de Ética, se tiene que cumplir con los siguientes requisitos:

- 1) Cada participante debe dar consentimiento informado. En el caso de menores de edad, por lo menos uno de sus padres o guardianes debe registrar su consentimiento informado y el menor de edad debe registrar su asentimiento informado.

Los resultados de este proyecto puedan ser publicados con referencia a aprobación Número **2021-CE-EPG-000089**.

Dr. Josué Edison Turpo Chaparro
Presidente
Comité de Ética de Escuela de Posgrado

Mg. Denis Frank Cunza Aranzábal
Secretario
Comité de Ética de Escuela de Posgrado

CARTA DE PRESENTACIÓN

Lima, 25 de abril de 2022

Dra.
Nadia Vianney Hernández Carreón.
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Apreciada Dra. Nadia.

Nos es grato utilizar este medio de comunicación para hacerle llegar nuestro cálido saludo acompañado del deseo de abundantes bendiciones de Dios en su vida familiar y laboral.

Estudiante de la UPG de Administración en la Universidad Peruana Unión, promoción 2021, y me encuentro desarrollando la investigación para optar el grado de doctor en Administración de Negocios, en este marco, solicito su apoyo con la validación del cuestionario que se utilizará para recoger la información necesaria.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Me despido agradeciendo su gentil atención y el apoyo que nos brinde.

Atentamente,




José Tarrillo Paredes
DNI: 40223528

José Tarrillo Paredes
DNI

Observaciones: _____

Todas fueron atendidas _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr./Mg: _____ PEDRO ARMENGOL GONZALES URBINA

DNI: 06808710 _____

Especialidad del validador _____ DOCTOR EN ADMINISTRACION CON MAESTRIA EN BANCA Y
FINANZAS _____

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

25 de abril del 2022



Firma del Experto Informante.

Especialidad

Observaciones:

Se recomienda reducir la cantidad de preguntas, son demasiado, es muy probable que haya sesgo para los que lo respondan debido a la cantidad de preguntas.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable []

Aplicable después de corregir [x]

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dra: Elizabeth Emperatriz García Salirrosas

DNI: Nº 09725194

Especialidad del validador Gestión y Marketing

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante.

Especialidad

Mapas

Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
General:	General:	General:		<p>Tipo de investigación: Básico, con un enfoque cuantitativo y alcance correlacional, porque busca determinar el grado de relación que existe entre dos o más variables. (Hernández Sampieri et al., 2014) y una línea de tiempo transversal, porque las variables de estudio se miden una sola vez.</p> <p style="text-align: center;">Población y muestra: La población de referencia está compuesta por PYMES, adscritas a la cámara de comercio de Lima. La muestra es de 1209 colaboradores.</p> <p style="text-align: center;">Técnicas: Encuesta</p> <p style="text-align: center;">Instrumentos: Para medir la inteligencia emocional se aplicará el inventario de Bar-on que consta de 133 ítems. Para la toma de decisiones se aplicará la escala de eficacia de Horna que consta de 29 ítems. Para el logro de metas se aplicará la encuesta de satisfacción de expectativas de Horna, que consta de 29 ítems.</p>
¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional con la toma de decisiones para alcanzar el logro de los colaboradores de las PYMES Lima, 2020?	Determinar la relación entre la inteligencia emocional con la toma de decisiones para alcanzar el logro de los colaboradores de las PYMES Lima, 2020	Existe relación entre la inteligencia emocional con la toma de decisiones para alcanzar el logro de los colaboradores de las PYMES Lima, 2020.	a) Variables Inteligencia emocional	
Específicos:	Específicos:	Específicos:	b). Variable (y ₁) Toma de decisiones	
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo se aborda los estudios previos de gestión de empresa de inteligencia emocional para identificar el estado actual de conocimiento? • ¿Cómo identificar las teorías y modelos relacionados con la gestión empresarial de la inteligencia emocional? • ¿Cómo conceptualizar el panorama empresarial de la provincia de Lima, Perú? • ¿Cómo están relacionados la inteligencia emocional con la toma de decisiones de los colaboradores de las PYMES Lima, 2020? • ¿Cómo están relacionados la inteligencia emocional con el éxito en el logro de los colaboradores de las PYMES Lima, 2020? 	<ul style="list-style-type: none"> • Abordar los estudios previos de gestión de empresa de inteligencia emocional para identificar el estado actual de conocimiento. • Identificar las teorías y modelos relacionados con la gestión empresarial de la inteligencia emocional. • Conceptualizar el panorama empresarial de la provincia de Lima, Perú. • Determinar la relación entre la inteligencia emocional con la toma de decisiones de los colaboradores de las PYMES Lima, 2020. • Determinar la relación entre la inteligencia emocional con el éxito en el logro de los colaboradores de las PYMES Lima, 2020 	<ul style="list-style-type: none"> • Hi. Existe relación entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones de los colaboradores de las PYMES Lima, 2020. • Ho. No relación entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones de los colaboradores de las PYMES Lima, 2020. • Hi. Existe relación la inteligencia emocional y éxito en el logro de los colaboradores de las PYMES Lima, 2020. • Ho. No existe relación la inteligencia emocional y éxito en el logro de los colaboradores de las PYMES Lima, 2020. 	(y ₂) Éxito en el logro de metas	

Matriz de congruencia

Tipo de variable	Definición	ítem	Objetivos	Unidad de medición	Afirmación	0	1	2	3	4	5
						No aplica	Fuertemente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Independiente	Inteligencia emocional:	a. Intrapersonal		Encuestas	Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso Me resulta difícil disfrutar de la vida Prefiero un tipo de trabajo en el cual me indiquen casi todo lo que debo hacer Sé cómo manejar los problemas más desagradables Me agradan las personas que conozco Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a) Entro fácilmente en contacto con mis emociones Soy incapaz de demostrar afecto						
		b. Interpersonal			Cuando trabajo con otras personas, tiendo a confiar más en las ideas de los demás que en las mías propias Creo que tengo la capacidad para poder controlar las situaciones difíciles No puedo identificar mis cualidades, no sé realmente para qué cosas soy bueno(a) No soy capaz de expresar mis pensamientos Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos No tengo confianza en mí mismo(a)						
		c. Adaptabilidad			Me tengo mucho respeto Hago cosas muy raras Soy impulsivo(a) y esto me trae problemas Me resulta difícil cambiar de opinión Tengo la capacidad para comprender los sentimientos ajenos						

					Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar						
		d. Manejo de la tensión			Nunca he mentado En general, me siento motivado(a) para seguir adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles Trato de seguir adelante con las cosas que me gustan Me resulta difícil decir "no" aunque tenga el deseo de hacerlo						
		e. Estado de ánimo general			Tengo mal carácter Por lo general, me trabo cuando analizo diferentes opciones para resolver un problema Me es difícil ver sufrir a la gente Me gusta divertirme						
Dependiente	Éxito en el logro de metas	a. Éxito en el Logro de Metas en los Estudios y el Trabajo		Encuestas	¿Se siente satisfecho con la actividad (estudio o trabajo) que realiza? ¿Considera que el lugar que ocupa en su organización es coherente con el esfuerzo desplegado por Ud. Para lograrlo? ¿Se percibe como una persona que ha logrado (hasta ahora) un nivel de éxito adecuado? ¿Considera que su éxito se debe a la eficacia de sus decisiones?						
		b. Satisfacción de Expectativas de Éxito. (ESEE)			¿Goza de reconocimiento y prestigio en los círculos y organizaciones a las que pertenece? ¿Cree que su éxito es sólo una cuestión de suerte? ¿Está de acuerdo con la afirmación: ¿El éxito se consigue con "sangre, sudor y lágrimas"? ¿Se siente Ud. artífice del éxito que ha alcanzado?						
Mediadoras	Toma de decisiones gerenciales	a. Investigar la Situación: Definir el Problema		Encuestas	Investiga el sistema dentro del cual percibe el problema Ve la situación con objetividad y busca oportunidades para cambiarla o mejorarla Es consiente que los cambios que se producen en su entorno influyen en la determinación de sus objetivos y la elección de sus alternativas Utiliza procedimientos adecuados para reducir la incertidumbre y adoptar mejores decisiones Reconoce cuándo y por qué se desencadena en Ud. una emoción y qué sensación le produce						

				Reconoce que sus emociones le proporcionan información útil para la toma de decisiones						
		b. Definir el Objetivo y/o los Resultados de la decisión		Sus decisiones apoyan y corroboran lo que Ud. ha identificado como importante Dedica su tiempo a identificar las causas del problema que motiva su decisión Considera que la eficacia de sus decisiones depende de la coherencia entre causas, objetivos y alternativas Identifica las presiones y limitaciones del ambiente y la disponibilidad de recursos para definir los criterios de las decisiones que adopta Adopta con rapidez una decisión y no la cambia fácilmente Determina los criterios para la toma de decisiones antes de diseñar las alternativas						
		c. Desarrollar Alternativas de solución o cursos de acción		Considera que el logro de sus objetivos no deben interferir las opciones de los demás Verifica y evalúa la pertinencia de sus acciones respecto a sus objetivos Su motivación por el logro del éxito mantiene la congruencia entre sus acciones y sus objetivos Se siente dispuesto a hacer los esfuerzos y sacrificios necesarios para lograr sus objetivos de vida						
		d. Evaluar Alternativas		Piensa creativamente para encontrar alternativas de solución al problema identificado Inventa situaciones originales aun cuando impliquen correr riesgos y le demanden mayor dedicación y esfuerzo Se caracteriza por ser creativo, generar nuevas ideas, hacer nuevas propuestas Busca soluciones nuevas a “viejos” problemas						
		e. Elegir la Mejor Alternativa		Admite que sus valores y metas guían sus decisiones personales Expresa libremente sus opiniones aun cuando sepa que pueden ocasionar rechazo Defiende los principios y puntos de vista que sustentan sus decisiones, aunque no sean aceptados						

				Es capaz de admitir sus propios errores y de corregirse						
		f. Implementar e Instrumentar la Alternativa Elegida		Se considera flexible para reaccionar ante las necesidades de cambio y/o promover el cambio El acceso a nueva información le hace variar su visión de los hechos e inclusive sus decisiones Cuando analiza una decisión, pone en silencio su mente y escucha a su interlocutor Apoya y alienta a los demás en la toma de decisiones para el éxito en el logro de sus metas						
		g. Verificar el Impacto (monitorear)		Utiliza la energía de sus emociones para hacer realidad sus metas No se amilana frente a fracaso						
		h. Analizar y Evaluar las Consecuencias		Evita o se opone abiertamente a decisiones o acciones faltos de ética Atribuye que los contratiempos o fracasos se deben a circunstancias manejables antes que a fallas personales Reconoce y recompensa las virtudes, los logros y el progreso en sí mismo y en los demás Hace críticas constructivas e identifica variables críticas en las que deben mejorar Ud. y los otros						

