

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

Inteligencia emocional y su relación en la toma de decisiones en los gerentes de las principales Pymes asociados a la Cámara de Comercio, Producción y Turismo, Tarapoto San Martín, 2019

Por:

Nicole Alexandra Hidalgo Saavedra

Sandra Santillana Cáceres

Asesor:

Mtro. Robin Alexander Diaz Saavedra

Tarapoto, 02 diciembre de 2019

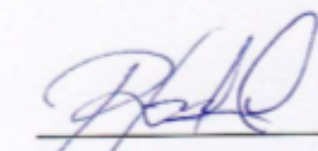
DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Mtro. Robin alexander Díaz Saavedra de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración con mención en gestión empresarial, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: ***"Inteligencia emocional y su relación en la toma de decisiones en los gerentes de las principales Pymes asociados a la cámara de Comercio, Producción y Turismo, Tarapoto San Martín, 2019"*** constituye la memoria que presenta los (las) estudiantes, Sandra Santillana Cáceres y Nicole Alexander Hidalgo Saavedra; para aspirar al Grado Académico de Bachiller en Ciencias Administrativas, cuyo trabajo de investigación ha sido realizado en la Universidad Peruana Unión, bajo mi dirección. Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Tarapoto, *02 de diciembre* del año 2019.



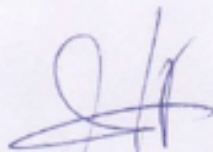
Robin Alexander Diaz Saavedra
Asesor

Inteligencia emocional y su relación en la toma de decisiones en los gerentes de las principales Pymes asociados a la cámara de Comercio, Producción y Turismo, Tarapoto San Martín, 2019

TRABAJO DE INVESTIGACION

Presentada para optar el Grado Académico de Bachiller en Ciencias Administrativas

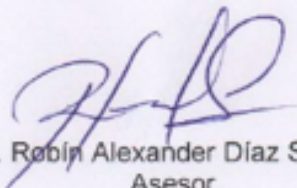
JURADO CALIFICADOR



Mtro. David Troya Palomino
Presidente



Mtro. Amado Arce Cobeñas
Secretario



Mtro. Robín Alexander Díaz Saavedra
Asesor

Morales, 2 de diciembre del 2019

Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre inteligencia emocional y la toma de decisiones en los gerentes de las principales Pymes asociadas a la CCPT, Tarapoto, San Martín, 2019. El tipo de investigación es una investigación del tipo cuantitativa, correlacional. El instrumento para la variable Inteligencia emocional fue adaptado por Estrella Iveth Hernández Galicia (2008), del cuestionario "ECI" (Emotional Competence Inventory) de Boyatzis, Goleman y Hay-McBer (1999), y la segunda variable fue adaptada por Gennifer Marlen Hayde García Huarache (2012) y creada por el modelo de Simon. Para esta investigación se aplicó el instrumento que fue validado mediante cinco juicios de expertos y se comprobó la fiabilidad a través del Alfa de Cronbach aplicado a las variables estudiadas, corresponde a una valoración de varios ítems para cada una, cuyo resultado y valor del coeficiente para el constructo inteligencia emocional es de 0,953 y toma de decisiones 0,891, por lo que indican consistencia interna y confirma la confiabilidad de las escalas. Los resultados obtenidos mediante la correlación de Rho Spearman; muestra que si existe relación significativa ($Rho = 0,703^{**}; p = 0,000$) de las variables estudiadas. En conclusión, podemos determinar que a mayor inteligencia emocional mayor será la toma de decisiones de los gerentes.

Palabras clave: Inteligencia emocional, toma de decisiones, directivos.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between emotional intelligence and decision making in the managers of the main SMEs associated with the CCPT, Tarapoto, San Martín, 2019. The type of research is a quantitative, correlational type of research. multivariables The instrument for the variable Emotional intelligence was adapted by Estrella Iveth Hernández Galicia (2008), from the questionnaire "ECI" (Emotional Competence Inventory) by Boyatzis, Goleman and Hay-McBer (1999), and the second variable was adapted by Gennifer Marlen Hayde Garcia Huarache (2012) and created by Slade model. For the research, the instrument was validated by three expert judgments and the reliability was verified through the Cronbach Alpha applied to the variables studied. It corresponds to a valuation of several items for each, whose result and value of the coefficient for the construct emotional intelligence is 0.953 and decision making 0.891, so they indicate internal consistency and confirm the reliability of the scales. The results obtained by the Rho Spearman correlation; shows that there is a significant relationship ($Rho = 0.703^{**}$, $p = 0.000$) of the variables studied. In conclusion, we can determine that the greater the emotional intelligence, the greater the decision-making of the managers will be.

Keywords: Emotional intelligence, decision making, managers.

1. Introducción

Actualmente, la inteligencia emocional ha ido atesorando mayor presencia en diferentes partes del mundo laboral, convirtiéndose así en una destreza necesaria para el buen funcionamiento de la persona; es decir, el modo como se relaciona con los demás, la capacidad que tiene para desempeñar el liderazgo y la capacidad para trabajar en equipo.

Veloso, Cuadra, Antezana, Avendaño, & Fuentes (2013) menciona que la emoción es la felicidad subjetiva, la cual hace referencia a los sentimientos o afectos positivos sobre los negativos, de tal manera el afecto positivo puede ser valorado mediante emociones específicas como satisfacción, afecto y orgullo; mientras que el afecto negativo se puede medir mediante emociones o sentimientos que pueden ser vergüenza, ira, ansiedad, culpa y tristeza. Un individuo que posee experiencias emocionales positivas, es más probable que aviste su vida satisfactoriamente.

La definición de inteligencia emocional como habilidad mental concernida con el procesamiento de información emocional es considerado el aspecto más selecto para nuestros objetivos, dado que esta línea supone pasar a la competencia emocional, cuyo desarrollo embrolla al estudio de la emoción en un marco de alineación para la prevención y el progreso personal y social (Fernandez 2013).

La gran importancia de la inteligencia emocional es reconocida a nivel internacional por diversos organismos. Según la OCDE, (citado por Fragoso ,2015) afirma que “en las empresas como en la economía existen cambios que están situando un creciente visión en los elementos de la Inteligencia Emocional”

Se ha evidenciado que la inteligencia emocional va juntamente con la Toma de decisiones ya que cuando manejas tus emociones de manera apropiada será más fácil tomar decisiones en la vida personal y profesional.

Según Robbins (citado por Solano, 2015) en la toma de decisiones se debe elegir entre dos o más alternativas. Todas las personas tomamos decisiones todos los días de nuestra vida. Todas las decisiones siguen un transcurso común, de tal manera que no hay diferencias en la toma de decisiones de tipo administrativo. Este proceso de decisión puede ser referido mediante procesos que se aplican a todas las situaciones en las que toman decisiones, sean éstas simples o complejas. Sin embargo Zapata, Paparella, & Martinez (2016) menciona que la toma de decisiones “es considerada como el proceso de identificar y resolver los problemas en la organización cuando se consideran cursos alternativos de acción y se selecciona e implanta una opción”.

En las pymes asociadas a la Cámara de Comercio, Producción y Turismo Tarapoto, se ha evidenciado que los gerentes desconocen el manejo de la inteligencia emocional y eso da como consecuencia una mala toma de decisiones. Es importante saber que para toda empresa las capacidades cognitivas expresadas en los estudios y la experiencia de los gerentes es primordial, pero muchas veces se deja de lado la inteligencia emocional que en última instancia es la que puede dar mejores resultados en la práctica laboral, por ello se pretende analizar aspectos que conllevan dicha inteligencia emocional y su repercusiones en la toma de decisiones.

En ese contexto la necesidad por parte de los gerentes, quienes mostraron interés en conocer como manejan las emociones a la hora de tomar decisiones, y con la observación se pudo constatar que los gerentes no están manejando una buena identificación del el problema para el proceso de la toma de decisión, así mismo la examinación de las alternativas es un punto importante porque el que no analiza las alternativas no podrá dar solución al resolución del problema

La elección de alternativa es un punto primordial ya que depende de esa elección para ver si tu decisión fue la correcta para la solución. Los gerentes no ejecutan una buena decisión ya

que muchas veces sus emociones afectan a la decisión. Finalmente evaluar los resultados es el proceso que se debe mejorar porque muchos de los gerentes después de haber ejecutado la decisión no ven si se solucionó o no el problema, es decir si la decisión instituida está logrando resolver el problema. Si el resultado no es positivo, se debe evaluar los factores por lo cual no se llegó al objetivo esperado, en este caso se debe preparar el proceso de nuevo para así ejecutar una nueva decisión. Es por esto que para mejorar la toma de decisiones y que no se afectado por la inteligencia emocional se ha desarrollado la siguiente investigación.

2. Marco teórico

2.1. Inteligencia emocional

Goleman (1996) afirma que cuando se habla de inteligencia emocional se hace referencia al dominio que tienen las emociones en la mente de las personas, puesto que concurre una estrecha relación entre las emociones y la razón ya que son dos puntos importantes que guían la toma de decisiones.

Por otro lado, Cooper & Sawaf (2013) define a la inteligencia emocional como la capacidad que tienen los humanos de utilizar y aplicar el poder de sus emociones como fuente de energía humana.

Mientras que Córtese (citado por Hernandez, 2008) indica que la inteligencia emocional es una habilidad que asiente a las personas conocer y manejar sentimientos propios y ajenos, y a la vez sentirse satisfechos y útiles en la sociedad, así mismo crean hábitos mentales que favorecen a su conducta y su rendimiento.

En base a las definiciones, la inteligencia emocional es un tema primordial que se debe realizar en todas las empresas; debido a que ayuda al gerente y colaboradores a manejar emociones de acuerdo a las circunstancias que se den.

2.1.1. Dimensiones.

Según estrella Iveth Hernández Galicia (2008) adaptado del cuestionario “ECT” de Boyatzis, Goleman y hay-McBer (1999).

- a) **Autorregulación:** Goleman (1999) afirma que es desarrollar la habilidad para manejar de una manera tu estado de ánimo, impulso y emociones, para lograrlo debemos canalizar nuestras emociones de una manera constructiva, evitando actuar impulsivamente y también evitar situaciones conflictivas para así enfocarse en el lado positivo de cada situación. Estas son habilidades fundamentales, el control de los impulsos y los contratiempos, constituyen el núcleo esencial de cinco competencias emocionales fundamentales: Autocontrol, confiabilidad, integridad, adaptabilidad e innovación.
- b) **Motivación:** Se presenta como un impulso, un deseo, una necesidad. Mostar entusiasmo, ser proactivo, hacer actividades que ayuden a crear y mantener estados de ánimos positivos por largos periodos de tiempo y así evitar reaccionar negativamente. No todos los motivos son iguales, hay motivaciones que van desde los impulsos más esenciales, como también existen motivaciones complicadas que dan el impulso o deseo de una persona a ser profesional (Palmero, Fernández, Chóliz, & Martinez, 2002,pag.54)
- c) **Empatía:** Una persona empática desarrolla de manera más armónica su personalidad; la falta de ella genera crueldad y hasta brutalidad contra el prójimo (Peñuela et al., 2007). La empatía se manifiesta de manera temprana y al ser desarrollada permite mejorar el nivel de escucha, conversación y contribución hacia otras personas. En resumen, ser empático es ser consciente de las emociones de otros, la empatía siempre es positiva, ya que ésta no supone valoración alguna, lo contrario que ocurre con la simpatía.
- d) **Habilidades Sociales:** Por su parte Goleman (1999) describe que “Las habilidades sociales, es manejar de manera adecuada las emociones de las demás personas, sirven de apoyo a varias actitudes” (p.138). Entre éstas se encuentran:

- a. Influencia
- b. Comunicación
- e. Catalizador del cambio
- f. Establecer Vínculos
- g. Colaboración y cooperación
- c. Liderazgo
- d. Manejo de conflictos
- h. Habilidades de equipo

2.2. Toma de decisiones

Según Simon (1964) indica que la toma de decisiones son los pasos cognoscitivos que se desarrollan en la mente de una persona y que tiene como objetivo principal la elección de estrategias que ayuden a resolver el problema.

Según (Van Den Berghe, 2016) “un gran problema de los directivos es que no toman decisiones, pero es más grave aun cuando no dan la oportunidad de tomarlas a los subalternos, ya que en sus sistema centralizado temen perder autoridad si su empleado tuvo el atrevimiento de tomar las decisiones que ellos no realizaron por temor a las consecuencias. Al encomendar en sus colaboradores, el gerente únicamente debe controlar, no ejecutar, pudiendo brindar más tiempo a planear, organizar e innovar para la compañía, lo que hace más productivo pudiendo así desempeñar sus auténticas labores gerenciales”

2.2.1. Dimensiones.

Según Gennifer Marlen Huarache (2012) adaptado del libro de Herbert Simón.

- a) ***Identificación del problema:*** Según García (2012) en algunas ocasiones el problema parece obvio y puede afrontarse de manera rutinaria. Por esta razón es importante definir los factores que están causando el problema, solo cuando se identifica el verdadero problema puede iniciarse la toma de decisiones eficaz.

- b) **Exploración de alternativas:** Según Hit (citado por Cuevas, 2014) menciona que la exploración de alternativas es sencillamente la capacidad de identificar opciones que ayuden a la resolución de problema para lograr los objetivos establecidos por la organización.
- c) **Elección de las alternativas:** Se refiere a que, una vez analizado cada una de las alternativas, se elija aquella que más se asemeje a la resolución del objetivo. En este punto se selecciona la alternativa que va generar mejores resultados para el problema (Begazo, 2014).
- d) **Ejecución de la decisión:** Quienes utilicen la decisión deben entender la elección y los factores que se analizaron para la selección y ejecución, establecer en forma cronológica los pasos para que sea operativa asignando los recursos necesarios y calcular los tiempos constantes para culminarla. (Franklin, 2011)
- e) **Evaluación de resultados:** Después de haber ejecutado la decisión es importante apreciar si se solucionó o no el problema, es decir si la decisión instituida está logrando resolver el problema. Si el resultado no es positivo, se debe evaluar los factores por lo cual no se llegó al objetivo esperado, en este caso se debe preparar el proceso de nuevo para así ejecutar una nueva decisión. (Emprendepyme, 2018)

3. Materiales y Métodos

3.1. Métodos

En el presente artículo se evaluó el grado de relación entre dos variables, asintiendo medir cada una, cuantificándola y analizando su vinculación. Es una investigación del tipo básica cuantitativa, correlacional- relacional (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014). El proceso de muestreo es no probabilístico.

3.2. Participantes

La población fue de 50 gerentes asociados a la Cámara de Comercio, Producción y Turismo, Tarapoto. Muestra no probabilista dirigida, con criterio de exclusión e inclusión; y por medio de una selección aleatoria tomada del sector comercio de acuerdo al padrón de la CCPT.

3.3. Instrumentos

El instrumento para la variable Inteligencia emocional fue adaptado por Estrella Iveth Hernández Galicia (2008), adaptado del cuestionario “ECI”(Emotional Competence Inventory) de Boyatzis, Goleman y Hay-McBer (1999) .Consta de 40 ítems, para la dimensión autorregulación son 9 ítems; para la dimensión motivación son 10 ítems, para la dimensión empatía son 8 ítems, para la dimensión habilidad social son 13 ítems. El instrumento para la variable toma de decisiones fue elaborado por Gennifer Marlen Huarache (2012) adaptado del libro de Herbert Simón, esta variable consta de 30 ítems.

Asimismo, cada uno de los expertos validaron el instrumento considerando aspectos importantes que son: claridad, congruencia, contexto y dominio del constructo.

Fiabilidad

Variable Independiente: Inteligencia emocional

Alfa	de N	de
Cronbach	elementos	
.953	40	

Variable Dependiente: Toma de decisiones

Alfa	de N	de
Cronbach	elementos	
.891	30	

Para el análisis de datos se provino a usar el programa estadístico SPSS, de tal forma que se ingresó los datos correspondientes obtenidos después de un proceso de recolección de información, aplicando el análisis correlacional de nuestras variables y dimensiones, haciendo

uso de las hipótesis nulas y alterna para determinar el grado de significancia teniendo en cuenta el p-valor <0.05.

4. Resultados y Discusión

4.1. Resultados 1

Tabla 1

Datos sociodemográficos

Datos Sociodemográficos	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Genero	Masculino	36	72,0
	Femenino	14	28,0
	Total	50	100,0
Estado civil	Soltero(a)	22	44,0
	Casado (a)	18	36,0
	Conviviente	10	20,0
	Total	50	100,0
Grado académico	Bachiller	16	32,0
	Licenciado	28	56,0
	Maestro	6	12,0
	Total	8	100,0
Tiempo de experiencia	1 a 6 meses	1	2,0
	7 meses a 1 año	1	2,0
	1 a 2 años	6	12,0
	3 a 5 años	14	28,0
	6 años a mas	28	56,0

	Total	50	100,0
Constitución de la empresa	EIRL	18	36,0
	SRL	5	10,0
	SAC	22	44,0
	SAA	2	4,0
	SA	3	6,0
	Total	50	100,0
Tiempo en el mercado	0-5 años	13	26,0
	6-10 años	8	16,0
	11-20 años	8	16,0
	20 a mas	21	42,0
	Total	50	100,0
Ubicación de la empresa	Tarapoto	33	66,0
	Morales	6	12,0
	Banda de Shilcayo	2	4,0
	Lamas	9	18,0
	Total	50	100,0

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 1, se puede apreciar el análisis descriptivo perteneciente a los gerentes asociados a la Cámara de Comercio, Producción y Turismo, Tarapoto, 2019. En ella, se puede ver un 72.0% de los gerentes son del género masculino. Un 44% de los encuestados son de estado civil soltero, así mismo un 56% tienen el grado de licenciados, el tiempo de experiencia está comprendido entre 6 años a más con un 56%, la constitución empresarial es S.A.C con un 44%, se observa que el tiempo en el mercado de las empresas está entre 20 años a más con un 42%, de las empresas encuestadas 66% se encuentra ubicada en Tarapoto.

4.2 Resultado 2

Tabla 2

Análisis descriptivo de inteligencia emocional y sus dimensiones

VARIABLES/DIMENSIÓN	NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Inteligencia emocional	A veces	1	2.0%
	Casi siempre	25	50.0%
	Siempre	24	48.0%
	Total	50	100.0%
Autorregulación	A veces	2	4.0%
	Casi siempre	24	48.0%
	Siempre	24	48.0%
	Total	50	100.0%
Motivación	A veces	1	2.0%
	Casi siempre	19	38.0%
	Siempre	30	60.0%
	Total	50	100.0%
Empatía	A veces	5	10.0%
	Casi siempre	24	48.0%
	Siempre	21	42.0%
	Total	50	100.0%
Habilidades Sociales	A veces	2	4.0%
	Casi siempre	21	42.0%
	Siempre	27	54.0%
	Total	50	100.0%

Fuente: Elaboración propia

La tabla 2 muestra el nivel de inteligencia emocional y sus dimensiones. En cuanto a la variable independiente, nos dice que del 100% de encuestados, el 50% de los encuestados percibió casi siempre la inteligencia emocional, el 48% manifestaron siempre y solo el 2% a veces percibió. En cuanto a sus dimensiones, en autorregulación hay un empate de 48% que

siempre y casi siempre lo utiliza, en motivación un 60% siempre, en empatía un 48% casi siempre y en habilidades sociales un 54% siempre.

4.3 Resultado 3

Tabla 3

Análisis descriptivo de la toma de decisiones y sus dimensiones

VARIABLES/DIMENSIÓN	NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Toma de decisiones	A veces	1	2.0
	Casi siempre	29	58.0
	Siempre	20	40.0
	Total	50	100.0
Identificación del problema	A veces	1	2.0
	Casi siempre	25	50.0
	Siempre	24	48.0
	Total	50	100.0
Examinar alternativa	A veces	2	4.0
	Casi siempre	25	50.0
	Siempre	23	46.0
	Total	50	100.0
Elección de alternativa	A veces	4	8.0
	Casi siempre	26	52.0
	Siempre	20	40.0
	Total	50	100.0
Ejecución de la decisión	A veces	4	8.0
	Casi siempre	19	38.0
	Siempre	27	54.0
	Total	50	100.0
Evaluación de resultados	A veces	2	4.0
	Casi siempre	28	56.0
	Siempre	20	40.0
	Total	50	100.0

Fuente: Elaboración propia

La tabla 3 muestra el nivel de toma de decisiones y sus dimensiones. En cuanto a la variable satisfacción, del 100% de los encuestados el 58% casi siempre toma decisiones. En cuanto a

las dimensiones de la toma de decisiones, el gerente casi siempre se siente satisfecho superando el 50% para la identificación del problema, examinar las alternativas, elección de alternativas, ejecución de la decisión y evaluación de resultados.

4.4 Resultado 4

Tabla 4

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia emocional	.322	50	.000
Autorregulación	.314	50	.000
Motivación	.383	50	.000
Empatía	.271	50	.000
Habilidades Sociales	.346	50	.000
Toma de decisiones	.442	50	.000
Identificación del problema	.393	50	.000
Examinar las alternativas	.282	50	.000
Elección de la alternativa	.279	50	.000
Ejecución de la alternativa	.310	50	.000
Evaluación de la alternativa	.426	50	.000

Fuente: elaboración propia.

4.5 Resultados 5

Tabla 5

Análisis de correlación entre inteligencia emocional y toma de decisiones

Inteligencia emocional	Toma de decisiones		
	Rho Spearman	p-valor	n
	0,706	0,000	50

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

Fuente elaboración propia

Prueba de hipótesis

H0: No existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones en los gerentes de las principales Pymes asociadas a la CCPT, Tarapoto, San Martín, 2019.

H1: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones en los gerentes de las principales Pymes asociadas a la CCPT, Tarapoto, San Martín, 2019.

Regla de decisión

Si P-Valor >0.05, se acepta la hipótesis nula (H₀)

Si P-Valor <0.05, se rechaza la hipótesis nula (H₀). Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (H₁)

El sig. (r = 0,706** ; p = 0,000); por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna:

La inteligencia emocional y la toma de decisiones tienen una correlación positiva alta y significativa, es decir, a mayor inteligencia emocional mejor será la toma de decisiones.

4.6 Resultado 6

Tabla 6

Análisis de correlación entre inteligencia emocional e identificación del problema

Inteligencia emocional	Identificación del problema		
	Rho Spearman	p-valor	n
	0,623	0,000	50

**.

Fuente: elaboración propia

El sig. ($r = 0,623^{**}$; $p = 0,000$); por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna:

La inteligencia emocional y la identificación del problema tienen una correlación positiva media y significativa, afirmando que, a mayor inteligencia emocional mejor claridad en la identificación del problema.

4.7 Resultado 7

Tabla 7

Análisis de correlación entre inteligencia emocional y examinar las alternativas

Inteligencia emocional	Examinar las alternativas		
	Rho Spearman	p-valor	n
	0,515	0,000	50

**.

Fuente: elaboración propia

El sig. ($r = 0,515^{**}$; $p = 0,000$); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna:

La inteligencia emocional y examinar las alternativas tienen una correlación positiva media y significativa, por lo tanto, a mayor inteligencia emocional mejor será la evaluación al examinar las alternativas.

4.8 Resultado 8

Tabla 8

Análisis de correlación entre inteligencia emocional y elección de la alternativa

Inteligencia emocional	Elección de la alternativa		
	Rho Spearman	p-valor	n
	0,637	0,000	50

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

Fuente: elaboración propia.

El sig. ($r = 0,637^{**}$; $p = 0,000$); por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna:

La inteligencia emocional y elección de la alternativa tienen una correlación positiva media y significativa, eso indica que, a mayor nivel de inteligencia emocional mejor será la elección de la alternativa para la generación de buenos resultados.

4.9 Resultado 9

Tabla 9

Análisis de correlación entre inteligencia emocional y ejecución de la decisión

	Ejecución de la decisión		
Inteligencia emocional	Rho Spearman	p-valor	n
	0,595	0,000	50

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

Fuente: elaboración propia.

El sig. ($r = 0,595^{**}$; $p = 0,000$); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna:

La inteligencia emocional y la ejecución de la decisión tienen una correlación positiva media y significativa, por lo tanto, a mayor inteligencia emocional mejor será la ejecución de la decisión en función a los factores y recursos.

4.10 Resultado 10

Tabla 10

Análisis de correlación entre inteligencia emocional y evaluación de resultados

	Evaluación de resultados		
Inteligencia emocional	Rho Spearman	p-valor	n
	0,511	0,000	50

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

Fuente: elaboración propia.

El sig. ($r = 0,511^{**}$; $p = 0,000$); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna:

La inteligencia emocional y la evaluación de resultados tienen una correlación positiva media y significativa, es decir, a mayor inteligencia emocional mejor será la evaluación de resultados de acuerdo a los objetivos propuestos y alcanzado.

4.11 Resultado 11

Tabla 11

Análisis de tablas cruzadas entre tiempo de experiencia e identificación del problema

			Identificación del problema		
			Regular	Bueno	Total
Tiempo de experiencia	de 1 a 6 meses	Recuento	0	1	1
		% del total	0.0%	2.0%	2.0%
	7 meses a 1 año	Recuento	0	1	1
		% del total	0.0%	2.0%	2.0%
	1 a 2 años	Recuento	1	5	6
		% del total	2.0%	10.0%	12.0%
	3 a 5 años	Recuento	3	11	14
		% del total	6.0%	22.0%	28.0%
	6 años a más	Recuento	2	26	28
		% del total	4.0%	52.0%	56.0%
Total		Recuento	6	44	50
		% del total	12.0%	88.0%	100.0%

Fuente: elaboración propia

En la tabla 11 se observa el análisis entre tiempo de experiencia e identificación del problema, donde se aprecia que un 56% de los encuestados tiene mayor dominio para la identificación del problema. Pero con tiempo de experiencia de 1 a 6 meses y de 7 meses a 1 año tienen regular dominio para identificar un problema dentro de la organización. Esto quiere decir que cuanto más años de experiencia mejor habilidad tendrán para identificar un problema.

4.12 Resultado 12

Tabla 12

Análisis de tablas cruzadas entre constitución de la empresa y ejecución de la decisión

			Ejecución de la decisión		
			Regular	Bueno	Total
Constitución de la empresa	E.I.R.L	Recuento	3	15	18
		% del total	6.0%	30.0%	36.0%
	S.R.L	Recuento	1	4	5
		% del total	2.0%	8.0%	10.0%
	S.A.C	Recuento	7	15	22
		% del total	14.0%	30.0%	44.0%
	S.A.A	Recuento	0	2	2
		% del total	0.0%	4.0%	4.0%
	S.A	Recuento	2	1	3
		% del total	4.0%	2.0%	6.0%
	Total	Recuento	13	37	50
		% del total	26.0%	74.0%	100.0%

Fuente: elaboración propia

En la tabla 12 se observa el análisis entre constitución de la empresa y ejecución de la decisión, donde se aprecia que un 44% de los encuestados ejecutan mejor las decisiones. Pero los gerentes de las empresas constituidas por una S.A.A y S.A tienen regular dominio para ejecutar una decisión dentro de su organización. Esto quiere decir que las empresas constituidas por una S.A.C tienden a ejecutar buenas decisiones dentro de su empresa.

4.13 Resultado 13

Tabla 13

Análisis de tablas cruzadas entre constitución de la empresa y evaluación de resultados

		Evaluación de resultados			
			Regular	Bueno	Total
Constitución de la empresa	E.I.R.L	Recuento	3	15	18
		% del total	6.0%	30.0%	36.0%
	S.R.L	Recuento	1	4	5
		% del total	2.0%	8.0%	10.0%
	S.A.C	Recuento	7	15	22
		% del total	14.0%	30.0%	44.0%
	S.A.A	Recuento	0	2	2
		% del total	0.0%	4.0%	4.0%
	S.A	Recuento	2	1	3
		% del total	4.0%	2.0%	6.0%
	Total	Recuento	13	37	50
		% del total	26.0%	74.0%	100.0%

Fuente: elaboración propia

En la tabla 13 se observa el análisis entre constitución de la empresa y evaluación de resultados, donde se aprecia que un 44% de los encuestados tienen mayor criterio a la hora de evaluar los resultados. Pero los gerentes de las empresas constituidas por una S.A.A y S.A tienen regular dominio a la hora de evaluar un resultado dentro de su organización. Esto quiere decir que las empresas constituidas por una S.A.C tienden a evaluar de manera correcta los resultados antes de tomar una decisión.

Discusión

El principal objetivo de este estudio fue determinar la relación entre inteligencia emocional y la toma de decisiones en los gerentes de las principales Pymes asociadas a la CCPT, Tarapoto, San Martín, 2019, a través de un instrumento que permitió evaluar los resultados a prueba mediante el análisis estadístico Rho Spearman, se obtuvo el coeficiente de ($Rho = 0,706^{**}$; $p = 0,000$), de las variables inteligencia emocional y toma de decisiones, obteniendo una correlación positiva alta.

Lo cual se asemeja con un estudio realizado por Horna (2005), con el título de su investigación “relación entre la inteligencia emocional, la toma de decisiones y el éxito en el logro de metas en los estudios y el trabajo”. Los resultados mostraron que existe relación positiva considerable, entre inteligencia emocional y la toma de decisiones ($r = 0,692$), encontrando que los gerentes de las principales Pymes asociados CPPT, tienen mejor relación entre inteligencia emocional y la toma de decisiones, que los empresarios encuestados en dicha tesis.

Según Ralda (2015) se concluyó manifestando que la mayoría de investigaciones no son comparables con el presente estudio, a pesar de que existe relación entre las dos variables, no encontramos muchas investigaciones que comparen Inteligencia Emocional y Toma de Decisiones. Por este motivo es importante seguir investigando sobre el tema, ya que cada vez que un jefe, un gerente, etc. Toma determinada decisión, debe hacerlo teniendo como referencia aspectos sociales y culturales, no solamente de experiencia y estudios obtenidos a través del tiempo.

Asimismo los resultados de esta investigación abren las puertas a otros estudios más específicos.

5. Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones

En base a los resultados conseguidos durante la aplicación de los instrumentos, se presentan las siguientes conclusiones:

1. Se concluye que si existe relación entre inteligencia emocional y la toma de decisiones en los gerentes de las principales Pymes asociadas a la CCPT, Tarapoto, San Martín, 2019. Se obtuvo una correlación positiva alta ($Rho = 0,706^{**}$; $p = 0,000$), donde podemos establecer que a mayor uso de inteligencia emocional mejor será la toma de decisiones.
2. Respecto al primer objetivo específico, se finiquita que si existe relación entre inteligencia emocional e identificación del problema. Se obtuvo una correlación positiva media ($Rho = ,623^{**}$; $p = 0,000$); donde podemos decretar que a mayor uso de inteligencia emocional mejor será la toma de decisiones.
3. Asimismo, para el segundo objetivo específico, se concluye que si existe relación entre inteligencia emocional y examinar las alternativas. Se obtuvo una correlación positiva media ($Rho = ,515^{**}$; $p = 0,000$); donde podemos estipular que a mayor uso de inteligencia emocional mejor será la examinación de alternativas.
4. Para el tercer objetivo específico, se concluye que si existe relación entre inteligencia emocional y elección de la alternativa. Se obtuvo una correlación positiva media ($Rho = ,637^{**}$; $p = 0,000$); donde se estipula que a mayor uso de inteligencia emocional mejor será la elección de alternativa.
5. Así mismo, para el cuarto objetivo específico, se concluye que si existe relación entre inteligencia emocional y la ejecución de la decisión. Se obtuvo una correlación positiva

media ($Rho = ,595^{**}$; $p = 0,000$); donde podemos determinar que a mayor uso de inteligencia emocional mejor será la ejecución de la decisión; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y rechazamos la nula; pero a pesar de ello es necesario analizar a la hora de la elección de una decisión.

6. Finalmente, para el quinto objetivo específico, se concluye que si existe relación entre inteligencia emocional y la evaluación de resultados. Se obtuvo una correlación positiva media ($Rho = ,511^{**}$; $p = 0,000$); donde podemos determinar que a mayor uso de inteligencia emocional mejor será la evaluación de resultados; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y rechazamos la nula.

5.2. Recomendaciones

De acuerdo a los resultados de esta investigación, se presenta las siguientes recomendaciones.

1. Los gerentes de la diferentes Pymes asociadas a la CCPT tienen que elaborar un plan de capacitación sobre los temas inteligencia emocional y toma decisiones.
2. Las Pymes asociadas a la CCPT deberían implementar en el plan anual de trabajo talleres en las cuales incluyan los procesos de toma de decisiones (identificación del problema, examinación de alternativas, elección de la alternativa, ejecución de la decisión y evaluación de resultados) y manejo de inteligencia emocional.
3. Realizar reuniones periódicas de los gerentes para la evaluar los resultados de la decisión tomada.
4. Esgrimir los resultados de la investigación como fuente de consulta para otros investigadores interesados en el estudio de inteligencia emocional y su relación la toma de decisiones.

6. Referencias

- Begazo, J. (2014). La toma de decisiones y la gestión por objetivos en la empresa peruana, *17*, 21–28.
- Cooper, R., & Sawaf, A. (2013). La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones. *G60 Liderazgo*, 7.
- Cuevas, V. (2014). *La toma de decisiones en la alta dirección a través de la inteligencia emocional como herramienta*. Universidad Autónoma de Querétaro.
- Emprendepyme. (2018). Proceso de toma de decisiones.
- Fernandez, M. (2013). La inteligencia emocional. *Claseshistoria*, 12.
- Fragoso, R. (2015). Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿ un mismo concepto ? *Revista Latinoamericana de Educacion Superior*, vi, 110–125.
- Franklin, E. (2011). Toma de decisiones empresariales, *6*(11).
- García, G. (2012). *Proceso de toma de decisiones en estudiantes de enfermería en*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Goleman, D. (1996). *Inteligencia emocional*. (Kairos, Ed.).
- Goleman, D. (1999). *La práctica de la inteligencia emocional*. (Kairos, Ed.). Barcelona.
- Hernandez, E. (2008). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los supervisores de industrias cítricas de Montemorelos*.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (S. A. D. C. V. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, Ed.) (sexta edición). Mexico D.F. Retrieved from www.elosopanda.com%7Cjamespoetrodriguez.com
- Horna, E. (2005). *Relación entre inteligencia emocional, la toma de decisiones y el éxito en el logro de metas en los estudios y el trabajo*. Universidad Nacional de Trujillo.
- Palmero, F., Fernández, E., Chóliz, M., & Martínez, F. (2002). *Psicología de la motivación y emoción*. (McGraw-Hill/Interamericana, Ed.). España.
- Peñuela, E., Baitello, N., Leite, M., Marinho, C., Krause, G., Sekeff, M., & Salles, C. (2007). *Dialogos culturales: interdisciplinas para la comunicación*. (Annablume, Ed.).
- Ralda, G. (2015). *Relación de la inteligencia emocional en la toma de decisiones en los mandos medios de una empresa camaronera del municipio de Champerico del departamento de Retalhuleu*. Rafael Landivar.
- Simon, H. A. (1964). *El comportamiento administrativo : estudio de los procesos decisivos en la organización administrativa* (Valencia :).
- Solano, A. I. (2015). Toma de decisiones gerenciales. *Tecnología En Marcha*, *16*, 44–51.

Van Den Berghe, E. (2016). *Gestión gerencial y empresarial*, 19.

Veloso, C., Cuadra, A., Antezana, I., Avendaño, R., & Fuentes, L. (2013). Relación entre inteligencia emocional, satisfacción vital, felicidad subjetiva y resiliencia en funcionarios de educación especial. *Estudios Pedagógicos*, 355–366.

Zapata, G., Paparella, L., & Martínez, A. (2016). Toma de decisiones y estilo de liderazgo: estudio en medianas empresa. *Compendium*, 19, 27.