

FACULTAD DE NEGOCIOS



Carrera de Administración

“RELACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y TOMA DE DECISIONES EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL CONSORCIO EDUCATIVO MARISCAL ANDRÉS AVELINO CÁCERES, 2021”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autoras:

Victoria Santa Lopez Caro
Maribel Olivia Sanchez Carhuachin

Asesor:

Mg. Nancy Alfonsina Negreiros Mora
Lima - Perú

2021

DEDICATORIA

Este estudio de investigación está dedicado a nuestros queridos padres, hermanos, esposo e hijos de cada una de las integrantes, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años que ha durado nuestra vida universitaria. Porque sin el apoyo de nuestros familiares no podríamos haber llegado a la culminación de la etapa universitaria.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por habernos guiado en el camino y por bendecirnos para poder cumplir con nuestro objetivo profesional, y a todos nuestros seres queridos por apoyarnos en esta carrera universitaria.

Y por último, pero no menos importante a nuestra querida alma mater y a todas sus autoridades y docentes en especial a nuestra asesora Mg. Nancy Alfonzina Negreiros Mora, por permitirnos concluir con nuestro objetivo trazado, agradecerle por toda la paciencia, orientación y la guía en nuestro trabajo de investigación.

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN	7
CAPITULO I. INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	34
CAPÍTULO III. RESULTADOS	42
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	51
REFERENCIAS	60
ANEXOS	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Detalle de la población.	36
Tabla 2. Validación de expertos	38
Tabla 3. Congruencia entre los expertos	38
Tabla 4. Cálculo del alpha de Cronbach del instrumento.....	39
Tabla 5. Cálculo de la normalidad de la primera variable.....	42
Tabla 6. Cálculo de la normalidad de la segunda variable	43
Tabla 7. Comprobación de la hipótesis general.....	44
Tabla 8. Comprobación de la hipótesis específica 1	47
Tabla 9. Comprobación de la hipótesis específica 2	48
Tabla 10. Comprobación de la hipótesis específica 3	49
Tabla 11. Comprobación de la hipótesis específica 4	50

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Distribución de la percepción de la inteligencia emocional.....	44
Figura 2. Distribución de la percepción de la toma de decisiones	45

RESUMEN

La investigación titulada: Relación de la percepción de la inteligencia emocional y toma de decisiones en los trabajadores del área administrativa del consorcio educativo Mariscal Andrés Avelino Cáceres, 2021. Tuvo como objetivo, determinar la relación que existe entre la percepción de la inteligencia emocional y la toma de decisiones en la unidad de análisis antes especificada. Esta investigación fue cuantitativa, descriptiva, correlacional y transversal, la población fue de 37 trabajadores. La técnica fue la encuesta de elaboración propia, en la primera variable se eligió las dimensiones de autocontrol, entusiasmo, perseverancia y capacidad de automotivación. Y para la segunda variable se contó con las dimensiones de nivel de conocimiento de los resultados, nivel de programabilidad, los criterios para la toma de decisiones y el nivel de impacto de la decisión. Este instrumento fue validado por juicio de expertos y la confiabilidad con el Alpha de Cronbach con 0,852. Se obtuvo como resultado que existe una relación positiva moderada con un coeficiente de correlación de 0,579 entre las dos variables de estudio. Esto implica el inicio de nuevas investigaciones respecto al tema.

Palabras clave: *Percepción de la inteligencia emocional, toma de decisiones, área administrativa.*

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

De acuerdo con la Asociación Americana para el Entrenamiento y el Desarrollo señala que cuatro de cada cinco empresas a nivel mundial están tratando de ampliar la inteligencia emocional de su personal como una manera de incrementar ventas, mejorar el servicio al cliente, coadyuvar en la toma de decisiones (Cavelzani, Lee, Locatelli, Monti, y Villamira, 2003). Y cerciorarse que sus directivos obtengan un mejor desempeño a nivel internacional (Cartwright y Pappas, 2008).

Ahora bien, en el caso de Latinoamérica, se tiene que existen diversos estudios donde la inteligencia emocional ha sido considerada una variable de interés, los datos afirman que el área con mayor interés en ámbito laboral, es el campo organizacional (40%), seguido por el teórico (27%), educación (18%), salud (9%), y afectivo (6%) (Fernández, et al., 2020).

Según cifras estadísticas de estudios emocionales en América Latina, llevados en investigaciones en psicología y educación, evidencian problemas como ausentismo, faltas de motivación formativa, profesional, personal, emocional social, baja autoestima etc., motivo por el cual las empresas de cualquier ramo deben contar con recursos emocionales para que así puedan tener un acompañamiento óptimo y afectivo (Jiménez y De la Hoz, 2019).

Apenas las empresas de la región comienzan a articular las habilidades directivas, el liderazgo con la inteligencia emocional, pese a ya ser una temática bastante explorada por diferentes autores (Santiago, 2015; Zárate y Matviuk, 2012).

En el caso de las organizaciones de educación, estas precisan de personal con desarrollo emocional que puedan aportar en la gestión y solución académica y administrativa, y a través de ella en la solución de problemas que afectan los procesos curriculares y organizacionales (Altuve, 1997).

A nivel nacional según una serie de pruebas aplicadas a empresas peruanas orientadas a descubrir la importancia de la inteligencia en sus líderes, demostró que este factor contribuye al menos a un 30% del cumplimiento de las metas en la organización (Gabel, 2013).

Como explica Barzaga, Vélez, Nevárez, y Arroyo (2019). las organizaciones en el sector educacional se gestionan para conseguir solución y mejoras en el desempeño institucional, para ello se vale de teorías de información, conocimiento y toma de decisiones, siendo estas un factor de gran importancia para lograr su eficiencia. El conocimiento está vinculado con las estructuras informales que al internalizarse integran en sistemas simbólicos de alto nivel. La inteligencia, está relacionada con las estructuras de conocimiento que, siendo contextualmente relevantes, permiten la transformación de la realidad.

En las instituciones educativas del país, se ha observado que la personalidad, actitud, percepción, motivación y otros factores determinan formas de comportamientos de los trabajadores; y estos a su vez influyen tanto en el clima

organizacional, como en la satisfacción de los clientes, como en la toma de decisiones, etc. (Arredondo, 2008).

En el contexto educativo peruano, en el cual está enmarcado el presente estudio, se ha evidenciado ciertos factores que están influyendo en lo emocional, lo que hace que exista una escasa toma de decisiones, exista una escasa implementación de capacitaciones y formación, concentrados a la mejora educativa, por lo que las prácticas administrativas están influenciando negativamente a las prácticas educativas de aulas. Se le ha dado mayor importancia al desarrollo de otros aspectos sin considerar su afectación en el desarrollo emocional de los trabajadores, lo cual está afectando en las tomas de decisiones acertadas, más aún en la presente época donde exigen grandes y constantes cambios, por tanto, la institución debe estar preparada para enfrentarse a las exigencias que cada día son mayores. Entendiendo que, si valoramos la salud física y emocional del trabajador, buscando el desarrollo individual y organizacional, se cumplirán a mayor cabalidad los objetivos que como institución se tienen.

En el consorcio educativo “Mariscal Andrés Avelino Cáceres”, se ha podido observar varias situaciones las cuales están enmarcadas dentro de la temática de inteligencia emocional, en cuanto al autocontrol, se tiene que las secretarías del consorcio a diario atienden de manera personal o por llamadas telefónicas a todos los padres de familia de los estudiantes de esta institución, pero en reiteradas ocasiones, por diversos motivos u ocupaciones los representantes acuden en estados de mal humor, sea por el tráfico, problemas personales, u otros, lo cual ocasiona un trato no adecuado, con tono de voz alto, faltando el respecto al trabajo realizado por ellas. Estas situaciones han generado que las secretarías respondan a los padres, de la misma

forma, sin poder controlar la situación, trayendo como consecuencia que los padres acudan al libro de reclamaciones, sin darse cuenta que muchas veces estas situaciones se pueden resolver simplemente escuchando a los padres y autorregulando sus emociones.

Así mismo también se ha apreciado debilidades en la manera de actuar los coordinadores académicos, quienes tienen la responsabilidad de organizar las actividades y el trabajo de los maestros en las aulas y en la hora de recreo, para lograr una colaboración disciplinada que permita evitar accidentes, peleas y otras situaciones que generen conflicto entre los alumnos. Pues muchas veces los estudiantes acuden al colegio con juegos que ellos ponen de moda, y por falta de presencia y vigilancia de los docentes se presentan accidentes, como un caso donde un joven estudiante fue lesionado y trasladado a un centro de salud. Y que, por efectos de un mal entendido, la madre enojada acusa ante los medios como situación de bullying, cosa que era totalmente falso ya que los estudiantes eran amigos y lamentablemente, por falta de manejo de autocontrol de sus emociones de parte de la madre y el coordinador, este caso terminó en los medios de comunicación sensacionalista.

También resulta importante destacar que la Institución Educativa, los Instructores deben estar siempre controlando la disciplina de los estudiantes, solicitando que cumplan con el Reglamento Interno de la I.E; cuyo RI, es informado a los padres de familia, en el momento de la matrícula. No obstante, existen casos de irrespeto a lo que se estipula por parte de los estudiantes, teniendo como un caso particular una situación donde un estudiante acudía al colegio sin el corte de cabello reglamentario, y a pesar de las indicaciones diarias, y comunicados del instructor, el

joven estudiante justificaba que se olvidaba, que no tenía dinero, luego que su padre llegaba tarde de trabajar y no le avisaba sobre el comunicado, etc. Y donde el instructor cansado de la situación toma la decisión de cortarle el cabello sin la autorización del representante, pensando de esa manera hacerle un favor, por las diversas excusas del estudiante y a su vez mostrar a los demás un ejemplo de lo que pudiese pasar por el irrespeto al reglamento, y como consecuencia el padre de familia quería denunciar al colegio por desfiguración de rostro simplemente porque el instructor no pudo autocontrolar su tolerancia y haber persistido en hablar personalmente con el padre de familia.

Entre la problemática que se relacionan con el entusiasmo, en cuanto a las secretarías a pesar de conocer el manual de funciones y responsabilidades, muchas veces acuden a su lugar de trabajo sin entusiasmo e iniciativa para realizar sus labores; se entretienen con otras actividades, esos distractores muchas veces hacen que las señoritas no envíen los comunicados a los padres de familia y recordatorios de aproximación de fecha de vencimiento del pago de pensiones, no realizan llamadas a los padres de familia deudores. Así mismo, no se capacitan sobre programas de office y de trato al público.

Asimismo, muchas veces se observa que los coordinadores y coordinadoras, carecen de entusiasmo en la realización de las actividades extracurriculares, también realizan su trabajo de manera desorganizada. A sus jefes inmediatos siempre les informan verbalmente sobre las observaciones de los padres de familia y estudiantes que hacen de algunos maestros y sobre el desempeño de ellos en el aula; desconociendo el registro de ocurrencias. Cuando Promotoría solicita el legajo de los

profesores para evaluar su permanencia en la I.E no tienen ningún documento, ni una llamada de atención, ni memorándum, o nada en el cuaderno de incidencias, por lo tanto, demuestran apatía, desinterés, descuido en sus responsabilidades, justificándose siempre que ellos asumen su falta de esfuerzo o dedicación para la realización de las tareas necesarias o prescritas.

A ello se le suma, que los instructores quienes son los encargados de velar por la disciplina, asistencia, cumplimiento de las normas de los estudiantes, muchas veces delegan sus responsabilidades a otro personal de la I.E, e incluso los partes diarios, asistencias, anecdotarios, están dispersos en muchos lugares, perdiéndose, porque ellos trabajan en espacios abiertos, situación que genera dificultades con el reporte del estudiante a los padres de familia.

En cuanto a los problemas relacionados con la perseverancia, se ha observado que, en los meses de enero y febrero, época donde hay más trabajo, para la captación de estudiantes, atención e informe a los padres de familia, matrícula y actualización de datos. Las secretarías no han sido constantes con sus trabajos dejando de lado la actualización de los formatos y reportes que requiere promotoría; en consecuencia, estas actitudes de inconstancia dan como resultado que ellas no entreguen en la fecha señalada el trabajo del año escolar y se tenga dificultades en obtener datos verídicos de los padres y estudiantes.

Así también, todos los años los Coordinadores tienen la responsabilidad en los meses de enero y febrero, de organizar el trabajo del año escolar: elaborando los Instrumentos de Gestión que se debe enviar a la UGEL, elaborar las listas y documentos de los primeros puestos de la promoción de quinto año de secundaria

organizar las actividades de vacaciones útiles, distribución de horas de profesores y horarios del año escolar de los estudiantes y profesores; ante tantos deberes, muchos de ellos deciden solicitar vacaciones en estos meses simplemente para evitar el excesivo trabajo debido a la falta de perseverancia demostrando inestabilidad en su desempeño, que se ve reflejado durante el año.

Otra de las evidencias, es que al inicio del año escolar los instructores inician el trabajo con mucho entusiasmo, sugiriendo pautas para organizar las actividades, pero este empeño va disminuyendo progresivamente debido a la falta de persistencia y voluntad, porque ven en otros que actúan de la misma forma y pasan desapercibido; solo se ve su trabajo de forma destacadas en fiestas patrias y en los aniversarios de las instituciones educativas, descuidando los partes diarios, asistencias, control de disciplina y otros.

Por su parte, entre los problemas que se observan relacionados con la capacidad de automotivación, se observa que a pesar de que es necesario que todo el personal administrativo y docente sienta y reconozca lo valioso que es en su puesto de trabajo. También se evidencia que las secretarías no valoran su trabajo, debido a que no están convencidas del buen servicio que ofrecen.

Estos problemas mencionados líneas arriba, generan una serie de secuelas en la toma de decisiones, donde los problemas recurrentes que se han podido puntualizar son los siguientes:

En cuanto al nivel de conocimientos de los resultados recordamos que en el aspecto económico de las pensiones, las secretarías son las responsables de ofrecer

información detallada a los padres de familia, a su vez brindar algunos descuentos a aquellos padres que tienen más de cuatro hijos en la I.E, con previa consulta a promotoría, por lo tanto ellas deben verificar antes de dar un descuentos si los datos son verídicos, si realmente los estudiantes que serán matriculados son de los mismos padres, etc. Muchas veces ellas deciden los descuentos a los padres con el propósito de captar estudiantes y la información no ha sido veraz. Estas decisiones han ocasionado llamadas de atención a las secretarías y también una incomodidad para los padres que pagan pensión completa desconociendo el beneficio del familiar que gestionó.

Otra evidencia es cuando los coordinadores son los responsables de llenado de notas de todo el año, lo hacen a través de Excel, sin revisar y verificar que este correcto los promedios porque muchas veces el Excel falla, algunos coordinadores no revisan por la falta de tiempo o por la demora de entrega de parte de los maestros a los coordinadores y se han cometido errores que ha generado muchas veces llamadas de atención e incomodidad y desconfianza de parte de los padres hacia nuestra I.E.

En cuanto al nivel de programabilidad, la I.E, toma sus decisiones de forma programada. En el año 2020, las clases se realizaron de forma virtual a nivel nacional para los estudiantes, el trabajo era remoto para los Coordinadores; la directora de la Calidad Educativa enviaba a los Coordinadores, todos los documentos que ellos debían remitir a la UGEL, dicha documentación realizar pantallazos al momento de mandar los documentos y a su vez también ellos reenviarse. Esta decisión se les recomendó a todos debido que muchas veces la UGEL, expedía notificación e incluso con una multa señalando que no se había enviado los documentos solicitados por la autoridad

competente. Gracias a la ejecución de dicha decisión en el nivel de programabilidad, se respondió con una carta, cuyo contenido de forma detallada se le señalaba todas las evidencias que se envió, por lo tanto, siempre trabajamos de esta manera para no tener consecuencias negativas en nuestro trabajo diario.

Otra evidencia es que las secretarías tienen el deber que cada vez que los padres realizan un pago al número de cuenta que se ha indicado a ellos, en las clases en la modalidad virtual, deben solicitar a los padres la foto de dicho voucher; con el propósito de llevar de una manera más práctica los controles de pago.

Por otro lado, en el mes de noviembre se realiza los aniversarios de las Instituciones Educativa de la corporación de las diferentes SEDES, por lo tanto; los instructores deberían programar con anticipación, los ensayos de los desfiles, uniformes de galas, batallones, banderines, grupos de evoluciones, banda de música, participación de los padres de familia, invitados y toda la familia institucional.

En cuanto a los criterios para la toma de decisiones, se debe tener conocimiento de las metas trazadas por la institución, en el caso de las secretarías, deben saber dar informes y ser precisas de los beneficios que ofrecen al momento de la captación porque si ellas ofrecen algo que no vamos a brindar puede ocasionar que el padre de familia se queje a INDECOPI y ocasioné una multa a la institución.

Otra dificultad es que los coordinadores no han matriculado en el SIAGIE, y ello ocasiona reclamos del padre de familia o quejas a la UGEL generando observaciones o multas al colegio.

Por otro lado, los instructores no tienen una forma adecuada que hablar con el padre de familia generando reclamos por parte de ellos.

En cuanto a los criterios del nivel de impacto de la decisión, los trabajadores no toman decisiones por iniciativa propia para solucionar problemas.

Otro problema, es que los coordinadores no crean sus propios modelos de registro de maestros, de las boletas de notas, pero no hay iniciativa de ellos que presenten un formato.

Por otro lado, en el caso de los instructores no crean sus propios formatos o base de datos de alumnos.

Antecedentes

Zaky, Ahmed, y Hasanin (2018) en su investigación titulada “The Effect of Emotional Intelligence Program on Decision Making Style”, Tuvo como objetivo evaluar el efecto del programa de inteligencia emocional en el estilo de toma de decisiones de los jefes de enfermería. A través de una metodología de diseño cuasi experimental, con una muestra de 57 enfermeras y jefes disponibles, a quienes aplicó dos cuestionarios, y una escala de instrumentos de toma de decisiones de enfermería revisada, 2014 (NDMI). Como resultados de los hallazgos de este estudio mostraron que hubo una mejora estadísticamente significativa en el nivel de inteligencia emocional y estilo de toma de decisiones entre las enfermeras jefes a través del programa. Llegando a la conclusión de que existe una correlación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y el estilo de toma de decisiones entre los jefes de enfermería.

Yangali, Vásquez, y Chahuara (2018) en su informe titulado “La relación de la toma de decisiones y la gestión educativa en docentes gestores de la universidad”. Tuvo como objetivo determinar la relación directa entre la toma de decisiones y la gestión educativa en docentes de la universidad privada Sergio Bernales. Donde aplicó una metodología de tipo aplicada, con un diseño no experimental, de corte transversal y enfoque cuantitativo. El método de análisis de datos utilizado, fue la correlación de Pearson. La población se constituyó de 84 docentes universitarios de las carreras de ingeniería de Sistemas, obstetricia y derecho y ciencia política de la universidad privada Sergio Bernales. Cuyo resultado demuestra que existe una relación directa entre la toma de decisiones y la gestión educativa en los docentes de dicha universidad. Llegando a la conclusión que en la gestión educativa la toma de decisiones, es un factor determinante en la resolución de problemas, el líder pedagógico, es el docente gestor, que asume funciones inherentes a la gestión, así como acciones vinculadas a la responsabilidad social universitaria y la investigación; quien, a su vez, es el responsable de la toma de decisiones, para alcanzar los objetivos institucionales.

Gossweiler (2017) en su tesis “Inteligencia emocional y toma de decisiones de mando en cadetes de la Escuela Naval Militar”. Tuvo como objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones de mando en cadetes de cuarto año de la Escuela Naval Militar. Utilizando una metodología de tipo descriptivo y correlacional, el método cuantitativo y un diseño no experimental con un diseño transversal, y como instrumento un cuestionario de inteligencia emocional de Weisinger (2001) para evaluar la variable de estudio inteligencia emocional y la orden de operaciones se utilizó para desarrollar un ejercicio táctico terrestre que permite

determinar los procedimientos seguidos por una población de 52 cadetes de cuarto año para tomar decisiones de mando en operaciones militares. Los resultados obtenidos muestran un índice de correlación de Pearson positiva considerable de +0.789, significativa al nivel 0,01 (bilateral), 99% nivel de significación.

Rosas (2017) en su investigación de especialización “Influencia de la inteligencia emocional en el liderazgo y en la organización”. Tuvo como objetivo identificar la importancia que tiene la inteligencia emocional en el desarrollo de las organizaciones. Aplicando una metodología documental analítica de los diversos textos en la temática. Teniendo como resultados de análisis la necesidad que existe en las organizaciones de contar con personal capacitado no solamente en la parte de conocimientos (intelectual) sino también equilibrados emocionalmente. El manejo correcto de las emociones es fundamental para todas las personas que laboran en las empresas y en especial para los líderes quienes van a establecer la efectividad del personal. Llegando a la conclusión que existe una alta relación entre la inteligencia emocional y liderazgo, cuánto más complejo es el trabajo, más necesaria es la inteligencia emocional.

Ozcan y Zaaroglu (2017) en su tesis titulado “Determination of the relationship between strategies of decision-making and emotional intelligence of gifted students”. Tuvo como objetivo determinar la relación entre los niveles de inteligencia emocional y la toma de decisiones de los estudiantes dotados en los grados 9º, 10º y 11º de educación secundaria. Para el estudio utilizó una metodología relacional, apoyado de una encuesta, aplicada a 141 estudiantes de 14-19 años de edad de los grados 9º, 10º y

11° del Centro de Arte de la Ciencia en una provincia de tamaño medio de Turquía. Como resultado de la investigación, determinó que existe una relación positiva significativa entre los niveles de inteligencia emocional y los niveles de toma de decisiones de los estudiantes dotados. Se espera que las personas con alta inteligencia emocional sean personas positivas y felices que puedan tener una comunicación positiva con las personas que les rodean, que sean respetuosas consigo mismas y con su entorno, conozcan sus límites, tengan habilidades empáticas; son independientes en sus decisiones y son conscientes de sus responsabilidades sociales, mirando la vida con esperanza y afecto.

Ramírez y Zavaleta (2017) en su tesis “Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en una Empresa Constructora Privada. 2017”. Tuvo como objetivo determinar la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa constructora; para ello utilizó una metodología de análisis teórico y conceptual de las variables de estudio, donde analizó la correlación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral y con 4 de sus dimensiones: calidad de servicio, productividad, toma de decisiones y conocimiento del personal. Se aplicó una encuesta a los 57 trabajadores de la empresa a través de un cuestionario. Los resultados muestran que existe relación directa y significativa, entre las variables estudiadas, la prueba de Rho de Spearman arroja un nivel de 0,8728. Además, existe una relación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la calidad de servicio, productividad, toma de decisiones y conocimiento del personal de la empresa constructora privada de Trujillo.

Avellaneda (2019) en su tesis titulada “La inteligencia emocional y las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en trabajadores de una empresa de consumo masivo”. Cuyo objetivo fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en trabajadores de una empresa de consumo masivo. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativa, nivel aplicado correlacional y descriptivo, de diseño no experimental y transversal. Además, se usó el método de investigación hipotético deductivo. La población estuvo conformada por 276 trabajadores de la empresa de consumo masivo, el tamaño de muestra es de 104 colaboradores representativo de la población. Como resultados demostró que la variable Inteligencia Emocional y Conflicto Laboral mantienen relación significativa, directa y positiva con un coeficiente de 0.658, por lo que se afirma que ambas variables están correlacionadas, es decir a mayor inteligencia emocional habrá mayores habilidades en la negociación de conflictos laboral.

Tucto (2019) en su tesis de grado “La inteligencia emocional y la toma de decisiones en la empresa Inctell Comunicaciones S.A.C., Comas 2019” realizado para optar al título profesional de Licenciada en Administración. Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones en la empresa Inctell Comunicaciones S.A.C., Comas 2019. La metodología empleada fue hipotético deductivo, el tipo de investigación aplicada, de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental con corte transversal, asimismo la población y muestra estuvo conformada por 80 trabajadores de la empresa, el instrumento fue un cuestionario que utilizo una escala de tipo Likert.

Como resultado estadístico obtuvo que existe un coeficiente de correlación de Spearman del 0.884 con una significancia menor que 0.05.

Rivero y Torres (2019) en su tesis “Impacto de la inteligencia emocional en el desempeño de los colaboradores en una empresa de tecnología en Lima Metropolitana” para optar al grado académico de Maestro en Administración de Empresas. Tuvo como objetivo determinar cuál es el impacto de la Inteligencia Emocional en el desempeño de los colaboradores de una empresa de tecnología en Lima Metropolitana. Empleando una metodología descriptiva, explicativa. Aplicó una encuesta en una muestra de 300 colaboradores de diversas áreas y de los cuatro Business United de la organización, identificándose tres subvariables específicas para medir la inteligencia emocional: Atención Emocional, Claridad Emocional y Regulación Emocional y para el desempeño contextual y desempeño de tareas. Obtuvo como resultados que el coeficiente de Correlación de Spearman es 0.780, en consecuencia, se puede afirmar que, el manejo de la Inteligencia Emocional de los colaboradores impacta significativamente en su desempeño en una empresa de tecnología en Lima Metropolitana. Asimismo, considerando la tendencia creciente de los puntajes de dispersión y el signo positivo $r=0.780$, se puede afirmar que la relación es directa, es decir, si el puntaje de inteligencia emocional se incrementa, se estima que el puntaje de desempeño laboral también se incrementa. En conclusión, la inteligencia emocional fue categorizada en 3 niveles: bajo, medio y alto. Se observa que la mayoría de los colaboradores tienen alto nivel de inteligencia emocional, esta representa el 63.3% del total de colaboradores; le sigue el nivel medio con el 34.3% y solo el 2.3% tienen nivel bajo. En el caso del desempeño laboral fueron categorizados

en 3 niveles: malo, regular y bueno; obteniendo como resultado que la mayoría de los colaboradores tienen buen desempeño laboral, esta representa el 58.3% del total de colaboradores. El 41% de colaboradores tienen desempeño medio, y solo el 0.7% tienen un mal desempeño.

Yacavilca (2017) en su tesis “Inteligencia emocional y manejo de conflictos en el Hospital Nacional Dos de Mayo, 2017” para optar el grado académico de maestra en gestión de los servicios de la salud. Cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre inteligencia emocional y el manejo de conflictos del personal del servicio de cirugía cardiovascular. Bajo una metodología basada el paradigma del positivismo con un enfoque cuantitativo, de tipo sustantiva, con un nivel descriptivo correlacional, el método de la investigación fue hipotético deductivo con una muestra de 80 trabajadores del servicio de cirugía cardiovascular integrados por enfermeros, médicos, técnicos de enfermería, secretarias y tecnólogos del hospital Dos de Mayo, el muestreo utilizado fue no probabilístico intencionado, y utilizó dos instrumentos para medir las variables de estudio la inteligencia emocional y el manejo de conflictos. Teniendo como resultados que existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el manejo de conflictos en el Hospital Nacional Dos de Mayo, 2017; puesto que el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de ,508 por lo tanto existe una relación positiva y directa. Llegando a la conclusión que además de existir relación entre las dos variables, también se encontró relación significativa entre el autoconocimiento, la autorregulación, la automotivación, la empatía, la habilidad social y el manejo de conflictos en dicho nosocomio.

Serpa (2017) en su investigación titulada “La comunicación organizacional en la toma de decisiones del personal administrativo en la municipalidad distrital de Huando, provincia de Huancavelica – año 2014”. Tuvo como objetivo determinar la influencia de la comunicación organizacional en la toma de decisiones del personal administrativo de dicha Municipalidad. Aplicó una metodología basada en los parámetros de la tipología Aplicada, para la recolección de la información se basó en la aplicación de un cuestionario, para conocer la relación de la comunicación organizacional y la toma de decisiones, la cual tuvo dirigido a 22 empleados administrativos. La interpretación de los resultados arrojó que, si existe una relación de manera muy significativa entre la comunicación organizacional y la toma de decisiones en la municipalidad, por lo que implica de manera necesaria proponer estrategias para mejorar la el servicio de parte del personal en esta municipalidad. Asimismo, los resultados han evidenciado que el 13.6% de casos tienen la percepción que la comunicación organizacional es bajo, el 72.7% la consideran medio y el 13.6% la consideran alto; en cuanto a la toma de decisiones los sujetos en estudio consideran que el 18.2% es bajo, el 68.2% tiene un nivel medio y el 13.6% tienen un nivel alto. Los resultados de la prueba de hipótesis muestran que la relación hallada de 91% es significativamente diferente de cero ($p=0,0$) el nivel de confianza 95%, además muestra que la relación es positiva o directamente proporcional.

Elera (2016). en su tesis titulada “Estudio de la inteligencia emocional de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Agencia Sechura - año 2016” presentada para optar por el grado académico de Licenciada en Ciencias Administrativas. Cuyo

objetivo fue conocer el nivel de Inteligencia emocional de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú: Agencia Sechura. A través de una metodología de tipo de investigación es descriptiva transversal, de diseño no experimental. El instrumento utilizado fue un cuestionario de inteligencia emocional que se aplicó a los trabajadores, este cuestionario consta de cinco dimensiones: autoconciencia, autocontrol, motivación, empatía y habilidades sociales, basado en la teoría de Daniel Goleman. Los resultados de la investigación dan cuenta que el 100% de los trabajadores de la Agencia Sechura del Banco de Crédito del Perú, presentan una inteligencia emocional aceptable. Los resultados muestran que en porcentajes similares 73.3% de los trabajadores muestran un nivel aceptable en las dimensiones autoconciencia, empatía y habilidades sociales; las dimensiones autocontrol y empatía igualmente logran niveles aceptables en el 66.7% de los trabajadores.

Definiciones Conceptuales

Inteligencia Emocional

Según Martineaud y Elgehart definen la inteligencia emocional como “capacidad para leer nuestros sentimientos, controlar nuestros impulsos, razonar, permanecer tranquilos y optimistas cuando no nos vemos confrontados a ciertas pruebas, y mantenernos a la escucha del otro”. (1996, p.48)

Otro autor define la inteligencia emocional “como capacidad intelectual donde se utilicen las emociones para resolver problemas”. (Valles, 2005, p. 33)

En este sentido, la inteligencia emocional es “la aptitud para captar, entender, y aplicar eficazmente la fuerza y la perspicacia de las emociones en tanto que fuente de energía humana, información, relaciones e influencia” (Cooper y Sawaf, 1997, p. 52).

También se puede decir que la inteligencia emocional “está un subconjunto de la inteligencia social que comprende la capacidad de controlar los sentimientos y emociones propios, así como los de los demás, de discriminar entre ellos y utilizar esta información para guiar nuestro pensamiento y nuestras acciones” (Salovey y John, 1990, p. 65).

Goleman define a la inteligencia emocional como:

Un estado que tal vez represente el grado superior de control de las emociones al servicio del rendimiento y el aprendizaje. En ese estado las emociones no se ven reprimidas ni canalizadas, sino que, por el contrario, se ven activadas, positivadas y alineadas con la tarea que estemos llevando a cabo (Goleman, 1995, p.107).

Dimensiones de la inteligencia emocional, según Goleman:

Autocontrol: capacidad de modular y controlar las propias acciones en una forma apropiada a su edad; la sensación de control interno.

Entusiasmo: estado de ánimo que se considera como de exaltación o fervor ante un hecho o situación de la vida, siendo este el motor del comportamiento, la fuerza de sus labores y la actitud positiva para cumplir con un propósito.

Perseverancia: se refiere a la constancia y firmeza en algo o la ejecución de los propósitos que se considera positivo, es lo opuesto al fracaso, se considera como una predisposición en mantenerse firme y constante en la prosecución de acciones y emprendimientos de manera estable o continua hasta lograr el objetivo.

Capacidad de automotivación: siendo esta una habilidad que posee una persona para motivarse a sí misma para concretar objetivos, fines que se ha trazado (Goleman, 1995, p.158,159).

Toma de decisiones

Según Chiavenato (2007, p. 40) define a la toma de decisiones como “un proceso de análisis y selección entre distintas alternativas para determinar un curso a seguir”.

Otro autor define a la toma de decisiones como “un proceso sistémico y racional a través del cual los responsables seleccionan entre varias alternativas lo que consideran la mejor opción o curso de acción óptimo”. (Münch, 2007, p. 55).

Asimismo, se puede afirmar que “las decisiones tomadas dependerán de la calidad, fiabilidad e interpretación de la información y fuentes utilizadas por quienes tienen el papel de tomar decisiones, generalmente basado en la racionalidad limitada (Caixeta y Barbosa, 2008, p. 89).

Aguirre define a la toma de decisiones como:

la toma de decisiones contiene un amplio abordaje metodológico, y está condicionado por otros factores emocionales personales que son respuesta de las propias preferencias, valores, creencias y propósitos del individuo y que al momento de tomar decisiones determina lo que él cree y percibe como lo mejor o lo correcto, y que puede diferir con sus semejantes de los que ellos consideran sobre la misma situación. (Aguirre, 2005, p. 88).

Von y Morgenstern, afirma que “constituye un proceso complejo, entre otros aspectos, por su marcada dependencia a la subjetividad y el razonamiento del individuo, quien debe tomar la decisión adecuada para enfrentar y solucionar problemas, aprovechar oportunidades o evitar posibles riesgos institucionales” (Von y Morgenstern, 1944, p. 55).

Dimensiones de la toma de decisiones según Von y Morgenstern:

Nivel del conocimiento de los resultados: La toma de decisiones puede estar basada en resultados o consecuencias que pueden conocerse con certeza; consecuencias que se conocen con una probabilidad de ocurrencia (riesgo); y, consecuencias desconocidas o con probabilidades muy inciertas (incertidumbre).

Nivel de la programabilidad: las decisiones pueden ser programadas o no programadas; donde las primeras se basan en un conjunto de reglas o procedimientos de decisión, e implican la toma de decisiones bajo certeza, en razón de que todos los resultados o consecuencias son conocidas de antemano. Por su parte, las no programadas no tienen reglas o procedimientos preestablecidos.

Los criterios para la toma de decisiones: se refiere al modelo de toma de decisiones, que señale la manera cómo se pueden tomar las decisiones para optimización del valor esperado como meta de acuerdo a la información que el individuo posea.

Nivel de impacto de la decisión: la toma de decisiones organizacionales puede darse ya sea por la reducción de conflictos y por atención secuencial

de las metas; o por la elusión de la incertidumbre, buscando evitar el riesgo y la incertidumbre; o por el método de la búsqueda de problemas en el que la búsqueda de soluciones es estimulada por los problemas; o por el aprendizaje organizacional. (Von y Morgenstern, 1944, p. 59, 60).

1.1. Formulación del problema

1.1.1. Problema general.

¿Cuál es la relación de la percepción de la inteligencia emocional y la toma de decisiones en los trabajadores del área administrativa del consorcio educativo Mariscal Andrés Avelino Cáceres, 2021?

1.1.2. Problemas específicos:

¿Cómo es la percepción de la inteligencia emocional en los trabajadores del área administrativa del Consorcio Educativo Mariscal Andrés Avelino Cáceres, 2021?

¿Cómo es la toma de decisiones en los trabajadores del área administrativa del Consorcio Educativo Mariscal Andrés Avelino Cáceres, 2021?

¿Cuál es la relación de la dimensión de Autocontrol con la toma de decisiones en los trabajadores del área administrativa del Consorcio Educativo Mariscal Andrés Avelino Cáceres, 2021?

¿Cuál es la relación de la dimensión de Entusiasmo con la toma de decisiones en los trabajadores del área administrativa del Consorcio Educativo Mariscal Andrés Avelino Cáceres, 2021?

¿Cuál es la relación de la dimensión de Perseverancia con la toma de decisiones en los trabajadores del área administrativa del Consorcio Educativo Mariscal Andrés Avelino Cáceres, 2021?

¿Cuál es la relación de la dimensión de Capacidad de Automotivación con la toma de decisiones en los trabajadores del área administrativa del Consorcio Educativo Mariscal Andrés Avelino Cáceres, 2021?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general

Determinar la relación de la percepción de la inteligencia emocional y la toma de decisiones en los trabajadores del área administrativa del Consorcio Educativo Mariscal Andrés Avelino Cáceres, 2021.

1.2.2. Objetivos específicos:

Evaluar la percepción de la inteligencia emocional en los trabajadores del área administrativa del Consorcio Educativo Mariscal Andrés Avelino Cáceres, 2021.

Evaluar la toma de decisiones en los trabajadores del área administrativa del Consorcio Educativo Mariscal Andrés Avelino Cáceres, 2021.

Determinar la relación de la dimensión de Autocontrol con la toma de decisiones en los trabajadores del área administrativa del Consorcio Educativo Mariscal Andrés Avelino Cáceres, 2021.

Determinar la relación de la dimensión de Entusiasmo con la toma de decisiones en los trabajadores del área administrativa del Consorcio Educativo Mariscal Andrés Avelino Cáceres, 2021.

Determinar la relación de la dimensión de Perseverancia con la toma de decisiones en los trabajadores del área administrativa del Consorcio Educativo Mariscal Andrés Avelino Cáceres, 2021.

Determinar la relación de la dimensión de Capacidad de Automotivación con la toma de decisiones en los trabajadores del área administrativa del Consorcio Educativo Mariscal Andrés Avelino Cáceres, 2021.

1.3. Hipótesis

1.3.1. Hipótesis general.

La percepción de la inteligencia emocional se relaciona con la toma de decisiones en los trabajadores del área administrativa del consorcio educativo Mariscal Andrés Avelino Cáceres, 2021.

1.3.2. Hipótesis específicas:

La dimensión de Autocontrol se relaciona con la toma de decisiones en los trabajadores del área administrativa del Consorcio Educativo Mariscal Andrés Avelino Cáceres, 2021.

La dimensión de Entusiasmo se relaciona con la toma de decisiones en los trabajadores del área administrativa del Consorcio Educativo Mariscal Andrés Avelino Cáceres, 2021.

La dimensión de Perseverancia se relaciona con la toma de decisiones en los trabajadores del área administrativa del Consorcio Educativo Mariscal Andrés Avelino Cáceres, 2021.

La dimensión de Capacidad de Automotivación se relaciona con la toma de decisiones en los trabajadores del área administrativa del Consorcio Educativo Mariscal Andrés Avelino Cáceres, 2021.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

El presente estudio contempla una investigación cuantitativa, ya que su estructura y métodos de recolección e interpretación de datos coinciden con lo que aspira en la investigación, para ello se consideraran datos que puedan ser cuantificables, es decir que se puedan medir para describir o tratar de explicar el fenómeno que estudia, como señala Briones (1996).

El nivel de investigación es correlacional, ya que se busca estudiar las diversas relaciones que puedan presentarse entre variables. En este tipo de investigaciones cuantitativas que no son simplemente descriptivas, se tiene interés por la relación o asociación entre variables que varían sistemáticamente ante otra variable (Ramos, 2015).

Según el diseño, la investigación es no experimental, también llamado *expost-facto*, que se realizan sin la manipulación de las variables es decir se limita a observar el comportamiento del fenómeno sin intervenir, para ello aplica el desarrollo de encuestas que permitan recoger información que permita describir características, y relacionar a través de una prueba de medición dos o más variables no controladas por el investigador (Tam, Vera, y Oliveros, 2008; Navarro, Jiménez, Rappoport, y Thoilliez, 2017). Y de corte transversal, también conocida como *transaccional* o *sincrónicas*, ya que realiza recoge y analiza la información en un mismo periodo de tiempo (Briones, 1996).

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

De acuerdo con Hernández, Fernández, y Baptista (2014) la unidad de análisis son los individuos que van a ser medidos. Como señala Rada (2007) es la entidad mayor representativa que será objeto de estudio, en donde se realizará una medición de interés para la investigación.

En el presente estudio la unidad de análisis es el Consorcio Educativo Mariscal Andrés Avelino Cáceres, la población está determinada por 37 colaboradores distribuidos en 7 sedes ubicadas en Lima Norte (Carabayllo, Naranjal, Triunfador, La Perla, Hoyos, Campoy, El Pinar) del Consorcio Educativo Mariscal Andrés Avelino Cáceres, ocupando cargos administrativos como se observa en la *Tabla 1*.

Tabla 1

Detalle de la población

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO	SEDE
01	SAENZ RUIZ Marjourie Daniella	Secretaria	Carabayllo
02	HUAMAN LEYVA Carlos Alberto	Coordinador	Carabayllo
03	PEÑA JULCA Luis Antonio	Instructor	Carabayllo
04	GARRO CERRON Elizabeth Karolina	Secretaria	Naranjal
05	ROMERO LOPEZ Olinda	Coordinador	Naranjal
06	PENAS SANDOVAL Víctor	Instructor	Naranjal
07	PISCO CATPO Joyranith Josefina	Secretaria	Triunfador
08	TINOCO CORDERO Luis Alberto	Coordinador	Triunfador
09	UGARTE VÁSQUEZ Daniel Francisco	Instructor	Triunfador
10	ZEGARRA ORDINOLA Jannet Mercedes	Secretaria	La Perla
11	LUGO CASTILLO Ana Clorinda	Coordinador	La Perla

12	DE LOS SANTOS FIORE Alex Rubén	Instructor	La Perla
13	PRADO ESPINOZA Cielito Mireya	Secretaria	Hoyos
14	ROMERO LOPEZ Fernando	Coordinador	Hoyos
15	LABAN MAJUAN Luis	Instructor	Hoyos
16	MILLAN LOPEZ Mariela Guadalupe	Secretaria	Campoy
17	VIDAL ARELLANO Cristóbal Francisco	Coordinador	Campoy
18	VILLALOBOS SANCHEZ Miguel Ángel	Instructor	Campoy
19	MONTERO PRADO Ruth María	Secretaria	Pinar
20	TARAZONA CALERO Katherine	Secretaria	Pinar
21	ALAYO BRAVO Irwing Roger	Instructor	Pinar
22	ZULOAGA ROTTA Roger Roberto	Instructor Secundaria	Pinar
23	NAVARRO MAGUIÑA, Joel Iván	Instructor Primaria	Pinar
24	ARGANDOÑA HUERTAS Iliana	Asistente Administrativo	Pinar
25	CATPO INGA Asunciona	Asistente Administrativo	Pinar
26	OCROSPOMA CAJAMUNI Ruth Isabel	Coordinador Inicial	Pinar
27	LUJAN VISAG Elizabeth Janet	Coordinador Primaria	Pinar
28	NATIVIDAD SANCHEZ Ana Victoria	Coordinador Secundaria	Pinar
29	TELLO CASTRO Mercy Yadira	Psicóloga	Todas las Sedes
30	VILELA CAÑOLA Mercedes	Psicóloga	Todas las Sedes
31	SANCHEZ QUISPE Alicia Mercedes	Directora	Pinar
32	ROMERO LOPEZ Marlon Yon	Coordinador	Pinar
33	FLORES COTRINA Yuli	Asistente Gerencia	Pinar
34	HORNA SANCHEZ Tiffany Lizet Adelina	Asesoría Legal	Pinar
35	HORNA HIDALGO Rafael Edson Martín	Gerente General	Pinar
36	RONDON ANGULO Ysolina	Especialista	Pinar
37	AZURIN CASTILLO Juan Atilio	Director	Pinar

Nota. Fuente: Elaboración Propia

Y la muestra representa a un subgrupo de la población o universo de interés, del cual se recolecta información, y esta debe ser representativa del conjunto total, para conseguir generalizar o extrapolar los resultados que se pretendan extraer de ellos (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014).

Para efectos del presente estudio, no se requiere de muestra porque se trabajará con toda la población, ya que se cuenta con el tiempo y el acceso a cada uno de ellos.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

2.3.1. Técnica

La técnica a utilizar es la encuesta semiestructurada, muy utilizada en investigaciones de tipo cuantitativa, ya que es una técnica muy útil. La cual según Arias (2012) es una estrategia oral o escrita que busca reunir información suministrada por los participantes de la muestra, en relación a un tema particular, que contempla aspectos importantes y teorías relacionadas con ambas variables.

2.3.2. Instrumento de Recolección de Datos

El instrumento de recolección de esta investigación, denominado “Escala de la percepción de la Inteligencia Emocional y la Toma de Decisiones”.

La escala de elaboración propia, para medir la variable inteligencia emocional está conformado por 20 ítems que se subdivide en las 4 dimensiones: Autocontrol (5 ítems), Entusiasmo (5 ítems), Perseverancia (5 ítems) y la Capacidad de

Automotivación (5 ítems). Así mismo, el instrumento mide la variable toma de decisiones que está constituido por 20 ítems, distribuidos en sus 4 dimensiones: Nivel del conocimiento de los resultados (5 ítems), Nivel de la programabilidad (5 ítems), Los criterios para la toma de decisiones (5 ítems), Nivel de impacto de la decisión (5 ítems); siendo un total de ítems de 40 ítems.

El instrumento fue validado por su contenido por el criterio de jueces (3), denominado análisis de la validación de expertos, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 2

Validación de expertos

N.º	Expertos (grado y nombres)	Opinión
E1	Mg. Chiccon Mendoza, Oscar Guillermo	Válido, aplicar
E2	Mg. Bacigalupo Lago, Raúl Santiago	Válido, aplicar
E3	Mg. Gallardo Pastor, Lupe Yovani	Válido, aplicar

Nota. Fuente: Elaboración Propia

En la *tabla 2* se puede observar la lista de Docentes de la Universidad Privada del Norte, quienes, en calidad de expertos en metodología de la investigación, procedieron a validar el instrumento de recolección de datos.

Tabla 3

Congruencia entre los expertos

PRUEBA DE CONGRUENCIA ENTRE LOS EXPERTOS				
CRITERIOS	EXPERTOS			PROMEDIO
	E1	E2	E3	
Claridad	5	5	5	5
Objetividad	5	5	5	5

Actualidad	4	4	4	4
Organización.	5	5	5	5
Suficiencia	5	5	4	5
Intencionalidad	5	4	5	5
Coherencia	5	5	5	5
Consistencia	4	5	5	5
Conveniencia	4	4	4	4
Metodología	5	5	5	5
TOTAL	47	47	47	48

Nota. Fuente: Elaboración propia con las validaciones de los expertos

Cálculo del Alfa de Cronbach

Tabla 4

Cálculo del alpha de Cronbach del instrumento

	Cronbach α	McDonald's ω
Scale	0.852	0.857

Fuente: Elaborado en base a los resultados de JAMOVI

2.4. Procedimiento

El procedimiento se realiza a través de una serie de etapas ordenadas, que permiten conocer los valores o información referente a las variables en estudio, partiendo del hecho de que este tipo de investigación es social, es una investigación cuantitativa de diseño correlacional con “el objetivo describir las relaciones de unos factores o variables en relación con otros”. Hernández, *et al* (2014).

2.4.1. Recolección de Datos

Con respecto a la recolección de datos, primeramente, se elaboró el instrumento, luego el instrumento fue aplicado a los trabajadores del área administrativa del consorcio educativo “Mariscal Andrés Avelino Cáceres” vía online a través de la herramienta digital del Google Forms para obtener la información requerida. Se aplicó el instrumento en dos momentos: el primer momento se aplicó a una muestra piloto constituida por 20 personas para establecer los criterios de validez y confiabilidad del instrumento; en el segundo momento se aplicó el instrumento a toda la población.

2.4.2. Análisis de Datos

En cuanto al análisis de datos, para la validez del instrumento, se usó la validez de contenido (juicio de expertos) y la confiabilidad fue determinada con el coeficiente del alpha de Cronbach que se usa para datos con respuestas de escala de Likert la cual fue Siempre=4, Casi siempre=3, A veces=2 y Nunca=1(Domínguez 2016). Así mismo los datos fueron procesados con el programa de Microsoft Excel y el programa IBM SPSS Statistics versión 25y JAMOVI. La comprobación de la hipótesis se efectuó con el coeficiente de correlación de Spearman para determinar la relación entre las variables y comprobar la hipótesis de investigación.

2.5. Aspectos Éticos

En lo que respecta a los aspectos éticos, para la presente investigación se considera:

En primer lugar, los derechos de los participantes realizando el consentimiento informado donde los encuestados podrán dar su consentimiento de aceptación para participar como informante de primera mano.

Así mismo otro aspecto ético fue el contar con la autorización por parte de la empresa, para poder utilizar su nombre y su información.

Los derechos de autor fueron respetados haciendo uso de las citas bajo las normas APA sexta edición, tal como lo establece la normativa, y el reglamento de la Universidad. Además, se consideró el uso de instrumentos de calidad, debidamente validados con una alta confiabilidad en la medición de las dos variables.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1. Análisis de la normalidad

Tabla 5

Cálculo de la normalidad de la primera variable

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
SUM_1	,155	36	,029	,940	36	,0530

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Fuente: Elaborado en base a los resultados del SPSS

Al realizar las pruebas de Normalidad que obran en la **tabla 5**, se encontró que el nivel de significancia fue mayor que 0.05, por lo que la distribución es no normal.

Tabla 6

Cálculo de la normalidad de la segunda variable

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
SUM_2	,100	36	,0200	,980	36	,0747

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Fuente: Elaborado en base a los resultados del SPSS

De la misma manera, la **tabla 6**, analiza las pruebas de Normalidad, encontrándose que el nivel de significancia fue también mayor que 0.05, una distribución que no es normal.

Con todo lo antes mencionado y considerando que la data es no normal, se procederá a utilizar el estadístico de Rho de Spearman.

3.2. Resultados descriptivos de la percepción de la inteligencia emocional

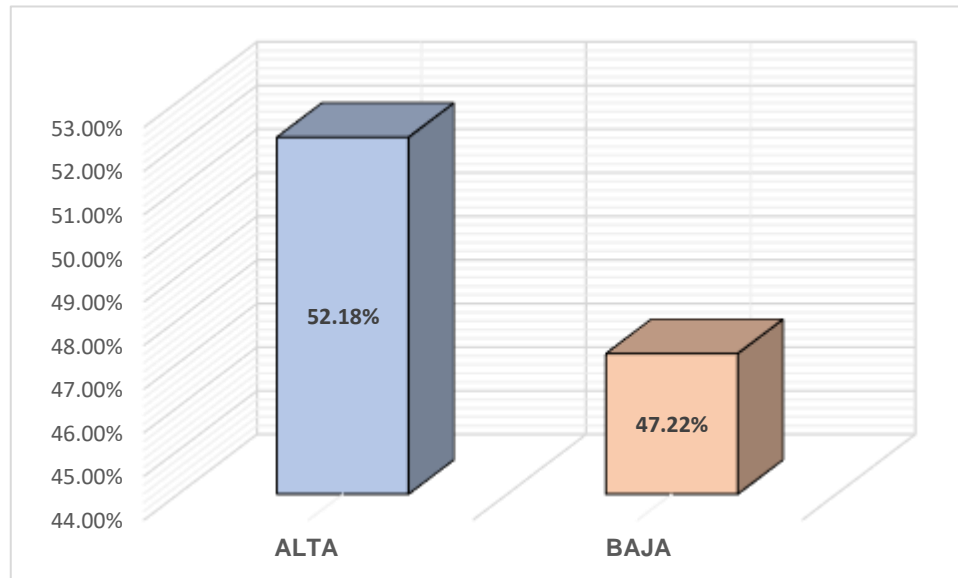


Figura 1. Distribución de la percepción de la inteligencia emocional

En la **Figura 1**, se observa que el 52.18% de los trabajadores obtuvieron una alta percepción de la inteligencia emocional, dichos trabajadores ocupan cargos de directivos teniendo personal a su mando por cual deben aprender a manejar sus emociones. Por otro lado, el 47.22% obtuvo una baja percepción de la inteligencia emocional, dichos trabajadores ocupan cargos de menor jerarquía y se enfrentan a situaciones de mucho estrés, a pesar de contar con el conocimiento de la inteligencia emocional, se dejan abatir por sus emociones y no las controlan.

3.3. Resultados descriptivos de la toma de decisiones

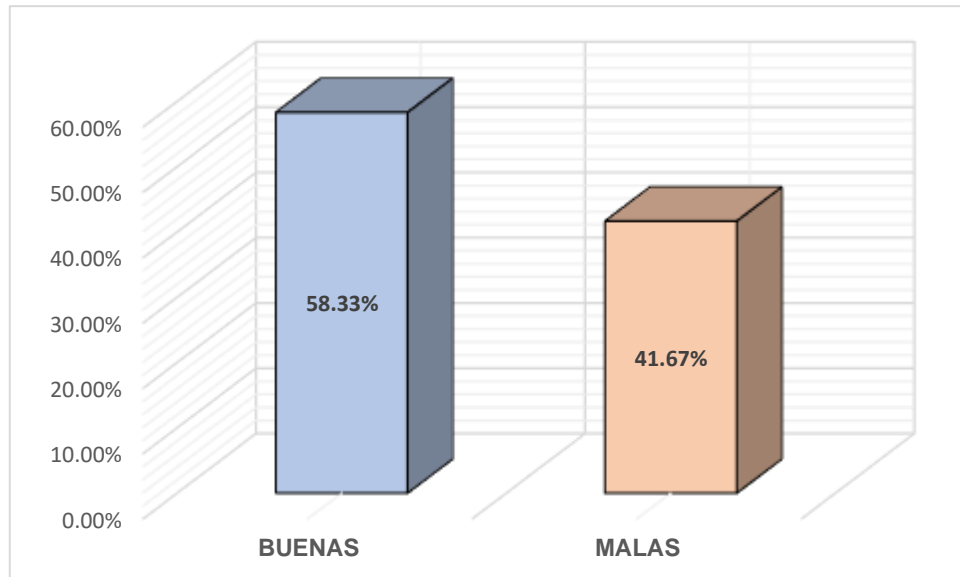


Figura 2. Distribución de la toma de decisiones

En la **Figura 2**, se observa que el 58.33% de los trabajadores obtuvieron buenas tomas de decisiones, esto se debe a que dichos trabajadores en la gran mayoría de casos siempre consultan todas las decisiones con el señor promotor o sus respectivos superiores. Por otro lado, se observa que el 41.67% obtuvo malas tomas de decisiones esto se debe a que los encuestados han debido enfrentar circunstancias en donde han tenido que tomar decisiones sin consultar con sus superiores y en la mayoría de casos no han sido las adecuadas trayendo problemas o conflictos para la institución educativa.

3.4. Comprobación de hipótesis

Hipótesis General

La percepción de la inteligencia emocional se relaciona con la toma de decisiones en los trabajadores del área administrativa del consorcio educativo Mariscal Andrés Avelino Cáceres, 2021.

Tabla 7
Comprobación de la hipótesis general

		Correlaciones		
			SUM_1	SUM_2
Rho de Spearman	Inteligencia Emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,579**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	36	36
	Toma de decisiones	Coefficiente de correlación	,579**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	36	36

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

Nota. Fuente: Elaborado en base a los resultados del SPSS

En la **tabla 7**, se observa que la significancia es de 0,00 la que es menor de 0,05. Por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; afirmando que existe una correlación positiva moderada entre la variable de la percepción de la inteligencia emocional y la variable de la toma de decisiones, con un coeficiente de Rho Spearman de ($p=0,579$).

Hipótesis Específica 1:

La percepción de la dimensión de autocontrol se relaciona con la toma de decisiones en los trabajadores del área administrativa del consorcio educativo Mariscal Andrés Avelino Cáceres, 2021.

Tabla 8
Comprobación de la hipótesis específica 1

Correlaciones			SUM_1	SUM_2
Rho de Spearman	DIV1 Autocontrol	Coefficiente de correlación	1, 000	,352**
		Sig. (bilateral)		,035
		N	36	36
	Toma de decisiones	Coefficiente de correlación	,352**	1, 000
		Sig. (bilateral)	,035	
		N	36	36

** . La correlación es significativa en el nivel 0, 05(bilateral)

Nota. Fuente: Elaborado en base a los resultados del SPSS

En la **tabla 8**, se observa que la significancia es de 0, 35 la que es menor de 0,05. Por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; afirmando que existe una correlación positiva baja entre la dimensión de autocontrol y la variable de la toma de decisiones, con un coeficiente de Rho Spearman de (p=0, 352)

Hipótesis Específica 2:

La percepción de la dimensión de entusiasmo se relaciona con la toma de decisiones en los trabajadores del área administrativa del consorcio educativo Mariscal Andrés Avelino Cáceres, 2021.

Tabla 9
Comprobación de la hipótesis específica 2

		Correlaciones		
			SUM_1	SUM_2
Rho de Spearman	D2V1 Entusiasmo	Coefficiente de correlación	1,000	,513**
		Sig. (bilateral)		,001
		N	36	36
	Toma de decisiones	Coefficiente de correlación	,513**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	
		N	36	36

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

Nota. Fuente: Elaborado en base a los resultados del SPSS

En la **tabla 9**, se observa que la significancia es de 0,01 la que es menor de 0,05. Por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; afirmando que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión de entusiasmo y la variable de la toma de decisiones, con un coeficiente de Rho Spearman de (p=0,513)

Hipótesis Específica 3:

La percepción de la dimensión de perseverancia se relaciona con la toma de decisiones en los trabajadores del área administrativa del Consorcio Educativo Mariscal Andrés Avelino Cáceres, 2021.

Tabla 10
Comprobación de la hipótesis específica 3

		Correlaciones		
			SUM_1	SUM_2
Rho de Spearman	D3V1 Perseverancia	Coefficiente de correlación	1, 000	,349**
		Sig. (bilateral)		,037
		N	36	36
	Toma de decisiones	Coefficiente de correlación	,349**	1, 000
		Sig. (bilateral)	,037	
		N	36	36

** . La correlación es significativa en el nivel 0, 05(bilateral)

Nota. Fuente: Elaborado en base a los resultados del SPSS

En la **tabla 10**, se observa que la significancia es de 0, 037 la que es menor de 0,05. Por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; afirmando que existe una correlación positiva baja entre la dimensión de perseverancia y la variable de la toma de decisiones, con un coeficiente de Rho Spearman de (p=0, 349)

Hipótesis Específica 4:

La percepción de la dimensión de Capacidad de Automotivación se relaciona con la toma de decisiones en los trabajadores del área administrativa del Consorcio Educativo Mariscal Andrés Avelino Cáceres, 2021.

Tabla 11
Comprobación de la hipótesis específica 4

Correlaciones			SUM_1	SUM_2
Rho de Spearman	D4V1 Capacidad de Automotivación	Coefficiente de correlación	1,000	,474**
		Sig. (bilateral)		,003
		N	36	36
	Toma de decisiones	Coefficiente de correlación	,474**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	
		N	36	36

** La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

Nota. Fuente: Elaborado en base a los resultados del SPSS

En la **tabla 11**, se observa que la significancia es de 0,03 la que es menor de 0,05. Por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; afirmando que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión de capacidad de automotivación y la variable de la toma de decisiones, con un coeficiente de Rho Spearman de ($p=0,474$)

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

En cuanto a las limitaciones, es importante precisar que como cualquier otro estudio se han presentado inconvenientes externos, pero que fueron solucionados, en lo que se refiere a la recopilación de los datos, pues en un principio se pensaba recolectar la información de manera presencial, pero por las actuales circunstancias de la pandemia de Covit 19, éstas fueron realizadas de manera online. Así mismo, se contaba con una población inicial de 37 trabajadores y por circunstancias ajenas a su voluntad de un trabajador no concluyó con el llenado de la encuesta reduciendo la población a 36 trabajadores. Cabe destacar que este estudio estuvo dirigido solo al área administrativa, no contempla las demás áreas existentes por lo que la información del presente estudio no puede ser generalizada para todo el consorcio en general, ya que solo es la perspectiva del área administrativa.

Con respecto a la percepción de la inteligencia emocional, se obtuvo los hallazgos descriptivos en donde se evidencia que el 52,18% de los trabajadores del área administrativa del Consorcio tienen una alta percepción de que la inteligencia emocional porque ocupan cargos directivos, mientras que un 47,22% tiene una baja percepción de la inteligencia emocional porque ocupan cargos de menor jerarquía. Hallazgos que tienen similitud con los resultados encontrado por Tucto (2019) en su tesis “La inteligencia emocional y la toma de decisiones en la empresa Incetell Comunicaciones S.A.C., Comas 2019” donde encontró que existe una relación entre

la inteligencia emocional y la toma de decisiones en la empresa Incetell Comunicaciones S.A.C., Comas 2019 ($Rho=0.884$).

Con respecto a la toma de decisiones, se obtuvo los hallazgos descriptivos en donde se evidencia que el 58,33% del personal encuestado, señala que la toma de decisiones que les compete al personal administrativo es buena, porque son consultadas con los superiores y un 41,67 % señala que son malas, esto se debe a que existen circunstancias donde no pueden consultar las decisiones y la deben tomar de acuerdo al criterio del trabajador. Resultados que concuerdan con lo encontrado por Serpa (2017) en su investigación “La comunicación organizacional en la toma de decisiones del personal administrativo en la municipalidad distrital de Huando, provincia de Huancavelica – año 2014”. Donde encontró que como la comunicación organizacional tiene relación en la toma de decisiones del personal administrativo de dicha Municipalidad, por tanto, señala que en estas instituciones es importante la comunicación y todo lo que ella implica, como estrategia para mejorar el servicio y la toma de decisiones.

A partir de dichos hallazgos de la hipótesis general, la misma que establece que la percepción de la inteligencia emocional se relaciona con la toma de decisiones en los trabajadores del Área Administrativa del Consorcio Educativo Mariscal Andrés Avelino Cáceres, 2021, amparados en el estadístico de Spearman ($Rho=0,579$), y una significancia de 0,01 menor de 0,05, es decir la variabilidad de la toma de decisiones depende de la Inteligencia emocional que tienen los empleados del área administrativa.

Por tanto, a mayor Inteligencia emocional de los trabajadores, mejor será la toma de decisiones en dichas unidades educativas. Estos resultados tienen similitud con lo encontrado por Gossweiler (2017) en su investigación “Inteligencia emocional y toma de decisiones de mando en cadetes de la Escuela Naval Militar” donde logró determinar que existe relación positiva considerable entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones de mando en cadetes de cuarto año de la Escuela Naval Militar, considerando la correlación de Pearson de +0.789, significativa al nivel 0,01 (bilateral), 99% nivel de significación.

A partir de los hallazgos de la primera hipótesis específica, en referencia, a la dimensión de autocontrol se afirma que se relaciona significativamente con la toma de decisiones en los trabajadores del área administrativa del consorcio educativo Mariscal Andrés Avelino Cáceres, 2021, considerando el resultado de Spearman ($Rho=0,352$), y una significancia es de 0,05 la que es igual a 0,05, lo que quiere decir que a mayor autocontrol de los empleados administrativos mejor serán la toma de decisiones, de esta manera se alcanza el primer objetivo específico. Hallazgos que tienen similitud con lo mencionado por Zaky, Ahmed, y Hasanin (2018) quienes en su investigación “The Effect of Emotional Intelligence Program on Decision Making Style”, encontraron que la inteligencia emocional tiene correlación estadísticamente significativa con el estilo de toma de decisiones entre los jefes de enfermería de acuerdo con Pearson ($r= 0096$; $P=0,00$).

A partir de los hallazgos de la segunda hipótesis específica, se determinó que la relación del entusiasmo, y la toma de decisiones en los trabajadores del área

administrativa del consorcio educativo Mariscal Andrés Avelino Cáceres, 2021, fue positiva y significativa considerando la contrastación de Spearman ($Rho=0,513$), y una significancia de 0,01 menor que 0,05. Por tanto, se puede decir que a mayor entusiasmo de los trabajadores administrativos mejor será la toma de decisiones en dicha institución. En consecuencia, se cumplió con el segundo objetivo específico. Resultados que tienen similitud con Zaky, Ahmed, y Hasanin (2018) quienes en su investigación “The Effect of Emotional Intelligence Program on Decision Making Style”, encontraron que la inteligencia emocional tiene correlación estadísticamente significativa con el estilo de toma de decisiones entre los jefes de enfermería de acuerdo con Pearson ($r=0,096$; $P=0,00$).

A partir de los hallazgos de la tercera hipótesis específica, se determinó que la perseverancia tiene relación con la toma de decisiones en los trabajadores del área administrativa del Consorcio Educativo Mariscal Andrés Avelino Cáceres, 2021. Según Spearman ($Rho=0,349$), y una significancia de 0,05 igual que 0,05, demostró que tienen relación significativa positiva, por lo que cabe mencionar que a mayor perseverancia mejor serán la toma de decisiones, respondiendo al tercer objetivo específico. Hallazgos que tienen similitud con Yangali, Vásquez, y Chahuara (2018) en su estudio “La relación de la toma de decisiones y la gestión educativa en docentes gestores de la universidad”, donde de acuerdo al estadístico de Pearson evidencia que hay una correlación altamente positiva entre la toma de decisiones y la gestión institucional con una significancia de 0,038 ($p < 0,05$), así también encontró que existe un alto nivel de correlación entre la toma de decisiones y la gestión comunitaria ($R=0,917$) con una significancia de 0,000. Y encontró evidencia que si existe correlación

entre la toma de decisiones y la gestión administrativa y que además la correlación entre ambas es alta puesto que el valor del coeficiente de correlación de Pearson es 0,680. No obstante, no encontró relación entre la toma de decisiones y la gestión pedagógica ($p \leq 0,05$) siendo esta negativa puesto que el valor del coeficiente de Pearson fue de -790.

Y por último de los hallazgos de la cuarta hipótesis específica, se determinó, que la capacidad de automotivación se relaciona con la toma de decisiones en los trabajadores del área administrativa del Consorcio Educativo Mariscal Andrés Avelino Cáceres, 2021. Considerando un valor de Spearman ($Rho=0,474$), y significancia es de 0,01 la que es menor de 0,05, lo cual indica una relación positiva significativa, por tanto, a mayor Capacidad de Automotivación mejor serán la toma de decisiones en dicha institución. Por tanto, se cumple con el cuarto objetivo específico. Estos resultados tienen coherencia con lo que dice Rosas (2017) en su trabajo “Influencia de la inteligencia emocional en el liderazgo y en la organización” cada día las organizaciones de toda índole procuran y necesita contar con personal capacitado no solamente en lo intelectual sino equilibrados emocionalmente, especialmente los líderes para poder que estos dirijan, controles y tomen las decisiones más coherentes y responsables que se presentan en el quehacer empresarial.

Gracias a la investigación podemos recomendar que se pueden realizar: capacitaciones con coaching ontológico que les permitan a cada trabajador de estas áreas administrativas desarrollar y mejorar su inteligencia emocional y sus habilidades

de liderazgo, programar reuniones en donde existan las famosas risoterapias que ayuden a botar el estrés, realizar una auditoria administrativa para saber qué es lo que le falta a la empresa para que los trabajadores aprendan a tomar decisiones por sí solos, programar clases de yoga para que los trabajadores puedan relajarse y mejorar su autocontrol emocional, crear un programa de reconocimientos para los trabajadores y así se sientan reconocidos, cree un programa de viajes turísticos para aquellos trabajadores que siempre atienden de forma amable a la comunidad educativa. Estas recomendaciones permitirán cumplir con los objetivos de la empresa educativa de una forma eficiente.

No está demás sugerir que, también se pueden formular investigaciones en cuya metodología se aprecia el comportamiento longitudinal (durante años o períodos) para medir la relación entre las variables en varios momentos en el tiempo de manera sistemática, y, sin el ánimo de disminuir la importancia y el aporte que estudios bifocales utilizando no sólo metodología cualitativa sino también cuantitativa pueden aportar al conocimiento científico.

Para finalizar, se debe señalar que este estudio es de gran aporte, pues se incluyeron como dimensiones de Inteligencia Emocional las perspectivas sobre (autocontrol, entusiasmo, perseverancia, y capacidad de automotivación), logrando establecer un efecto relacionados con la toma de decisiones en los empleados del área administrativa del consorcio educativo, de tal manera de que la calidad educativa en nuestro país siga avanzando en pro del progreso, educación y desarrollo.

4.2 Conclusiones

Primera

Del objetivo determinar la relación de la percepción de la inteligencia emocional y la toma de decisiones en los trabajadores del área administrativa del Consorcio Educativo Mariscal Andrés Avelino Cáceres, 2021. Se concluye que existe una correlación positiva y moderada entre la percepción de la inteligencia emocional y la toma de decisiones en los trabajadores del área administrativa del Consorcio Educativo Mariscal Andrés Avelino Cáceres, 2021.

Segunda

Del objetivo evaluar la percepción de la inteligencia emocional en los trabajadores del área administrativa del Consorcio Educativo Mariscal Andrés Avelino Cáceres, 2021. Se concluye que el 52.18% de los trabajadores obtuvieron una alta percepción de la inteligencia emocional, dichos trabajadores ocupan cargos de directivos teniendo personal a su mando por cual deben aprender a manejar sus emociones. Por otro lado, el 47.22% obtuvo una baja percepción de la inteligencia emocional, dichos trabajadores ocupan cargos de menor jerarquía.

Tercera

Del objetivo evaluar la toma de decisiones en los trabajadores del área administrativa del Consorcio Educativo Mariscal Andrés Avelino Cáceres, 2021. Se concluye que el 58.33% de los trabajadores obtuvieron buenas tomas de decisiones, esto se debe a que dichos trabajadores en la gran mayoría de casos siempre consultan todas las

decisiones con el señor promotor o sus respectivos superiores. Por otro lado, se observa que el 41.67% obtuvo malas tomas de decisiones.

Cuarta

Del objetivo determinar la relación de la dimensión de autocontrol con la toma de decisiones en los trabajadores del área administrativa del Consorcio Educativo Mariscal Andrés Avelino Cáceres, 2021. Se concluye que la significancia es de 0,35 la que es menor de 0,05. Por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; afirmando que existe una correlación positiva baja entre la dimensión de autocontrol y la variable de la toma de decisiones, con un coeficiente de Rho Spearman de ($p=0,352$).

Quinta

Del objetivo determinar la relación de la dimensión de entusiasmo con la toma de decisiones en los trabajadores del área administrativa del Consorcio Educativo Mariscal Andrés Avelino Cáceres, 2021. Se concluye que la significancia es de 0,01 la que es menor de 0,05. Por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; afirmando que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión de entusiasmo y la variable de la toma de decisiones, con un coeficiente de Rho Spearman de ($p=0,513$).

Sexta

Del objetivo determinar la relación de la dimensión de perseverancia con la toma de decisiones en los trabajadores del área administrativa del Consorcio Educativo

Mariscal Andrés Avelino Cáceres, 2021. Se concluye que la significancia es de 0,037 la que es menor de 0,05. Por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; afirmando que existe una correlación positiva baja entre la dimensión de perseverancia y la variable de la toma de decisiones, con un coeficiente de Rho Spearman de ($p=0,349$).

Séptima

Del objetivo determinar la relación de la dimensión de Capacidad de Automotivación con la toma de decisiones en los trabajadores del área administrativa del Consorcio Educativo Mariscal Andrés Avelino Cáceres, 2021. Se concluye la significancia es de 0,03 la que es menor de 0,05. Por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; afirmando que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión de capacidad de automotivación y la variable de la toma de decisiones, con un coeficiente de Rho Spearman de ($p=0,474$).

REFERENCIAS

- Acevedo, A. (2011). El modelo de las 4D del mundo de la empresa. *Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial*, 14(2), 93-105.
- Aguirre, M. (2005). *El impacto de la emoción en la toma de decisiones*. Buenos Aires: La Gaceta de Económicas.
- Aignerren, M. (2003). *Diseños cuantitativos: análisis e interpretación de la información*. Colombia: Fondo Editorial CEO.
- Altuve, M. (1997). *Innovaciones educativas*. Caracas, Venezuela: Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Amarante, A. (2000). *Gestión directiva*. Argentina: Magisterio del Río de la Plata.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica* (6a. ed.). Caracas: Episteme.
- Arredondo, D. (2008). *Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital "Félix Mayorca Soto"*. (Tesis de grado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/323343591.pdf>
- Avellaneda, L. (2019). *La inteligencia emocional y las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en trabajadores de una empresa de consumo masivo*. (Tesis de grado). Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/2835/T030_06670962_M%20%20%20AVELLANEDA%20ULLOA%20LOURDES%20SOLEDAAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Briones, G. (1996). *Metodología de la Investigación Cuantitativa en las Ciencias Sociales*. Colombia: ICFES. Obtenido de <https://metodoinvestigacion.files.wordpress.com/2008/02/metodologia-de-la-investigacion-guillermo-briones.pdf>
- Caixeta, M., y Barbosa, R. (2008). A decisão como resultado de um processo social da informação compartilhada. *Revista Informação Informação* , 13(1), 81-104. Obtenido de <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1807>
- Catell, J. (1903). Statistics of American Psychologists American. *Journal of Psychology*(98), 134-138. Obtenido de https://www.jstor.org/stable/1412321?seq=1#metadata_info_tab_contents
- Chiavenato, I. (2007). *Gestión del Talento Humano*. México D.F: McGraw – Hill.
- Chou, H., Lin, Y., y Chou, S. (2012). Team cognition, collective efficacy, and performance in strategic decision making teams. *Social Behavior and Personality*, 40(3), 381-394.

- Cooper, R. (1997). *La inteligencia emocional aplicada a las organizaciones*. Bogotá, Colombia.: Grupo Editorial Norma.
- Del Pino, R., y Aguilar, M. (2013). La inteligencia emocional como una herramienta de la gestión educativa para el liderazgo estudiantil. *Cuadernos de Administración*, 29(50), 132-141. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225029797003.pdf>
- Dueñas, M. (2002). Importancia de la inteligencia emocional: un nuevo reto para la orientación educativa. *Educación XXI*, 21(5), 77- 96. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/706/70600505.pdf>
- Elera, B. (2016). *Estudio de la inteligencia emocional de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Agencia Sechura - año 2016*. (Tesis de grado) Universidad Nacional de Piura, Piura, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1082/ADM-ELE-CHE-16.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Facundo, M. (2015). *Usar el cerebro conocer nuestra mente para vivir mejor*. Buenos Aires: Paidós.
- Feldman, D. (1980). *Beyond Universal in Cognitive Development* (3rd ed.). Nueva Jersey: Norwood Ablex.
- Fernández, P. (2009). La Inteligencia Emocional y el estudio de la felicidad. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 66(23), 85-108. Obtenido de https://emotional.intelligence.uma.es/documentos/PDF35estudio_felicidad.pdf
- Frankl, V. (2001). *El hombre el busca de sentido*. Barcelona: Paidós.
- Furnham, A., y Mitchell, J. (1991). Personality, needs, social skills and academic achievement: a longitudinal study. *Personality and Individual Differences*(12), 1067-1073.
- Gabel, R. (22 de Agosto de 2013). La inteligencia emocional explica hasta un 30% de los logros de los ejecutivos. *Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/inteligencia-emocional-explica-30-logros-ejecutivos-46326-noticia/?ref=gesr>
- García, T. (2013). *El cuestionario como instrumento de investigación/evaluación*. Almendralejo: Universidad Santana. Obtenido de http://www.univsantana.com/sociologia/El_Cuestionario.pdf
- Gay, L., Mills, G., y Airasian, P. (2012). *Educational Research. Competencies for Analysis and Application* (10a. ed.). USA: Pearson. Obtenido de https://yuli-elearning.com/pluginfile.php/4831/mod_resource/content/1/Gay-E%20Book%20Educational%20Research-2012.pdf
- Generación Anáhuac. (12 de Febrero de 2020). *Inteligencia emocional en la empresa*. Obtenido de Red de Universidades Anáhuac: <https://www.anahuac.mx/generacion-anahuac/inteligencia-emocional-en-la->

- la *Facultad de Educación de Albacete*, 32(2), 77-95. Obtenido de <http://www.revista.uclm.es/index.php/ensayos> -
- Palladino, E., y Palladino, L. (1998). *Administración Organizacional*. Argentina : Espacio.
- Pareja, O. (5 de Julio de 2009). El proceso de la toma de decisiones. *Opinión*. Obtenido de <https://www.opinion.com.bo/content/print/proceso-toma-decisiones/20090705005416317039>
- Rada, G. (2007). *Unidad de análisis y muestreo*. Chile. Obtenido de <http://escuela.med.puc.cl/recursos/recepidem/introductorios6.html>
- 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*. (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar, Retalhuleu, Guatemala. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Ralda-Gloria.pdf>
- Ramos, C. (2015). Los paradigmas de la investigación científica. *Av.psicol*, 23(1), 9-17. Obtenido de http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Carlos_Ramos.pdf
- Rivero, B., y Torres, O. (2019). *Impacto de la inteligencia emocional en el desempeño de los colaboradores en una empresa de tecnología en Lima Metropolitana*. (Tesis de maestría). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/626180/Bartra%20_RK.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Roback, A., y Kierman, T. (1990). *Pictorial History of Psychology and Psychiatry* (3rd ed.). New York: Philosophical Library, N. Y.
- Romero, O. (1999). *Crecimiento Psicológico y Motivaciones Sociales*. Mérida, Venezuela: ROGYA.
- Rosas, C. (2017). *Influencia de la inteligencia emocional en el liderazgo y en la organización*. (Tesis de grado). Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16323/RosasGomezClaudiaPatrici;jsessionid=86DF4EDD457EF49771229E9EFE0817E8?sequence=1>
- Salovey, P., y John, M. (1990). Inteligencia emocional. *Imaginación, cognición y personalidad*, 9(3), 185-211. doi:10.2190 / DUGG-P24E-52WK-6CDG
- Sánchez, C., Reyes, C., y Mejía, K. (2018). *Manual de Términos en Investigación Científica, Tecnológica y Humanística*. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma. Obtenido de <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480?show=full>
- Soto, M., Hurtado, A., y Bernardo, M. (2019). Inteligencia emocional. Empatía en la atención al usuario por parte del personal con funciones administrativas. *Revista*

- Médica Ocronos*. Obtenido de <https://revistamedica.com/inteligencia-emocional-empatia-funciones-administrativas/>
- Stoner, J., Freeman, E., y Gilbert, D. (1996). *Administración*. México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Tam, J., Vera, G., y Oliveros, R. (2008). Tipos, Métodos, y estrategias de investigación. *Pensamiento y Acción*(5), 145-154. Obtenido de http://www.imarpe.pe/imarpe/archivos/articulos/imarpe/oceanografia/adj_modela_pa-5-145-tam-2008-investig.pdf
- Tamayo, M. (2007). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa. (4a. ed.). México: Limusa.
- Tucto, C. (2019). *La inteligencia emocional y la toma de decisiones en la empresa Incetell Comunicaciones S.A.C., Comas 2019*. (Tesis de grado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45600/Tucto_JCL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ugarriza, N. (2001). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana. *Revista Persona*(4), 129-160. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1471/147118178005.pdf>
- Uribe, S., y Henao, N. (2015). *La inteligencia emocional en la toma de decisiones*. (Tesis de grado). Universidad EAFIT, Medellín, Colombia. Obtenido de https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/8693/Sebastian_UribeChinkovskiy_Natalia_HenaoCadavid_2015.pdf?sequence=2
- Von, J., y Morgenstern, O. (1944). *The Theory of Games and Economic Behavior*. Princeton, Nueva Jersey: Universidad de Princeton.
- Wiig, K. (2004). *People-focused knowledge management: How effective decision making leads to corporate success*. Oxford: Elsevier.
- Yacavilca, N. (2017). *Inteligencia emocional y manejo de conflictos en el Hospital Nacional Dos de Mayo, 2017*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8867/Yacavilca_RN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zaky, H., Ahmed, E., y Hasanin, A. (2018). The Effect of Emotional Intelligence Program on Decision Making Style. *American Journal of Nursing Research*, 6(6), 524-532. Obtenido de https://bu.edu.eg/portal/uploads/Nursing/Nursing%20Service%20Administration/1803/publications/Ebtisam%20Said%20Ahmed%20Abdelrahman_6.pdf

ANEXOS 01 - MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES		DISEÑO METODOLÓGICO															
				Variable 1	Variable 2	Método															
Relación De La Percepción De La Inteligencia Emocional Y La Toma De Decisiones En Los Trabajadores Del Área Administrativa Del Consorcio Educativo Mariscal Andrés Avelino Cáceres, 2021	Problema Principal ¿Cuál es la relación de la percepción de la inteligencia emocional y la toma de decisiones en los trabajadores del área administrativa del consorcio educativo Mariscal Andrés Avelino Cáceres, 2021?	Objetivo Principal Determinar la relación de la percepción de la inteligencia emocional y la toma de decisiones en los trabajadores del área administrativa del consorcio educativo Mariscal Andrés Avelino Cáceres, 2021.	Hipótesis Principal La percepción de la inteligencia emocional se relaciona con la toma de decisiones en los trabajadores del área administrativa del consorcio educativo Mariscal Andrés Avelino Cáceres, 2021.	Percepción de la inteligencia emocional	Toma de decisiones	Tipo: Investigación básica descriptiva Enfoque/nivel: Cuantitativo / Descriptivo Correlacional Diseño de investigación: Diseño no experimental de corte transversal. Técnicas de recolección de datos: La encuesta. Instrumentos de recolección de datos: Cuestionario de elaboración propia. Auto administrado Likert de cuatro respuestas niveles: Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Nunca (1) Población: La población está conformada por 37 colaboradores del área administrativa del consorcio Educativo "Mariscal Andrés Avelino Cáceres" entre promotores, coordinadores, secretarías, asistentes e instructores.															
	Problema Específico 1 ¿Cómo es la percepción de la inteligencia emocional en los trabajadores del área administrativa del consorcio educativo Mariscal Andrés Avelino Cáceres, 2021?	Objetivo Específico 1 Evaluar la percepción de la inteligencia emocional en los trabajadores del área administrativa del consorcio educativo Mariscal Andrés Avelino Cáceres, 2021.	Hipótesis Específica 1 La percepción de la dimensión de autocontrol se relaciona con la toma de decisiones en los trabajadores del área administrativa del consorcio educativo Mariscal Andrés Avelino Cáceres, 2021.				Operacionalización														
	Problema Específico 2 ¿Cómo es la toma de decisiones en los trabajadores del área administrativa del consorcio educativo Mariscal Andrés Avelino Cáceres, 2021?	Objetivo Específico 2 Evaluar la toma de decisiones en los trabajadores del área administrativa del consorcio educativo Mariscal Andrés Avelino Cáceres, 2021.																			
	Problema Específico 3 ¿Cuál es la relación de la dimensión de Autocontrol con la toma de decisiones en los trabajadores del área administrativa del consorcio educativo Mariscal Andrés Avelino Cáceres, 2021?	Objetivo Específico 3 Determinar la relación de la percepción de la dimensión de autocontrol con la toma de decisiones en los trabajadores del área administrativa del consorcio educativo Mariscal Andrés Avelino Cáceres, 2021.	Hipótesis Específica 2 La percepción de la dimensión de entusiasmo se relaciona con la toma de decisiones en los trabajadores del área administrativa del consorcio educativo Mariscal Andrés Avelino Cáceres, 2021.	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>V1</th> <th>V2</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>D1</td> <td>Autocontrol.</td> <td>Nivel de conocimiento de los resultados</td> </tr> <tr> <td>D2</td> <td>Entusiasmo</td> <td>Nivel de programabilidad.</td> </tr> <tr> <td>D3</td> <td>Perseverancia</td> <td>Criterios para la toma de decisiones</td> </tr> <tr> <td>D4</td> <td>Capacidad de automotivación</td> <td>Nivel de impacto de la decisión</td> </tr> </tbody> </table>				V1	V2	D1	Autocontrol.	Nivel de conocimiento de los resultados	D2	Entusiasmo	Nivel de programabilidad.	D3	Perseverancia	Criterios para la toma de decisiones	D4	Capacidad de automotivación	Nivel de impacto de la decisión
		V1		V2																	
	D1	Autocontrol.	Nivel de conocimiento de los resultados																		
D2	Entusiasmo	Nivel de programabilidad.																			
D3	Perseverancia	Criterios para la toma de decisiones																			
D4	Capacidad de automotivación	Nivel de impacto de la decisión																			
Problema Específico 4 ¿Cuál es la relación de la dimensión de entusiasmo con la toma de decisiones en los trabajadores del área administrativa del consorcio educativo Mariscal Andrés Avelino Cáceres, 2021?	Objetivo Específico 4 Determinar la relación de la percepción dimensión de entusiasmo con la toma de decisiones en los trabajadores del área administrativa del Consorcio educativo Mariscal Andrés Avelino Cáceres, 2021.																				



RELACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA TOMA DE DECISIONES EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL CONSORCIO EDUCATIVO MARISCAL ANDRÉS AVELINO CÁCERES, 2021

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE	Problema Específico 5 ¿Cuál es la relación de la dimensión de Perseverancia con la toma de decisiones en los trabajadores del área administrativa del Consorcio Educativo Mariscal Andrés Avelino Cáceres, 2021?	Objetivo Específico 5 Determinar la relación de la percepción de la dimensión de Perseverancia con la toma de decisiones en los trabajadores del área administrativa del Consorcio Educativo Mariscal Andrés Avelino Cáceres, 2021.	Hipótesis Específica 3 La percepción de la dimensión de Perseverancia se relaciona con la toma de decisiones en los trabajadores del área administrativa del Consorcio Educativo Mariscal Andrés Avelino Cáceres, 2021.		Muestra: Es una muestra censal porque se va a trabajar con toda la población.
	Problema Específico 6 ¿Cuál es la relación de la dimensión de Capacidad de Automotivación con la toma de decisiones en los trabajadores del área administrativa del Consorcio Educativo Mariscal Andrés Avelino Cáceres, 2021?	Objetivo Específico 6 Determinar la relación de la percepción de la dimensión de Capacidad de Automotivación con la toma de decisiones en los trabajadores del área administrativa del Consorcio Educativo Mariscal Andrés Avelino Cáceres, 2021.	Hipótesis Específica 4 La percepción de la dimensión de Capacidad de Automotivación se relaciona con la toma de decisiones en los trabajadores del área administrativa del Consorcio Educativo Mariscal Andrés Avelino Cáceres, 2021.		

ANEXOS 02 - MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

TÍTULO	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTAS)	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA
<p style="text-align: center;">Relación De La Percepción De La Inteligencia Emocional Y La Toma De Decisiones En Los Trabajadores Del Área Administrativa Del Consorcio Educativo Mariscal Andrés Avelino Cáceres, 2021</p>	<p style="text-align: center;">Percepción de la Inteligencia Laboral</p>	<p>“Un estado que tal vez represente el grado superior de control de las emociones al servicio del rendimiento y el aprendizaje. En ese estado las emociones no se ven reprimidas ni canalizadas, sino que, por el contrario, se ven activadas, positividad y alineadas con la tarea que estemos llevando a cabo” (Goleman, 1995, p.107).</p>	<p>Autocontrol</p> <p>Capacidad de modular y controlar las propias acciones en una forma apropiada a su edad; la sensación de control interno (Goleman, 1995, p. 109).</p>	<p>Manejo de emociones</p>	<p>Cuando recibe un reclamo, usted controla sus emociones</p> <p>En caso de accidente grave de un alumno usted maneja adecuadamente la emergencia.</p>	<p style="text-align: center;">Escala de Likert</p> <p style="text-align: center;">Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Nunca (1)</p>
			<p>Manejo de impulsos perjudiciales</p>	<p>Ante la forma irrespetuosa de contestar de los alumnos, usted controla sus emociones y busca utilizar las palabras adecuadas para que el alumno cambie su actitud.</p> <p>Cuando sus superiores le llaman la atención, usted tiende a llorar.</p> <p>Cuando enfrenta situaciones de mucho estrés, usted termina fastidiado y de mal humor</p>		
			<p>Entusiasmo</p> <p>Estado de ánimo que se considera como de exaltación o fervor ante un hecho o situación de la vida, siendo este el motor del comportamiento, la fuerza de sus labores y la actitud positiva para cumplir con un propósito (Goleman, 1995, p. 109).</p>	<p>Admiración por lo que hace</p>	<p>Usted siente admiración por el trabajo que realiza dentro de la sede en la que labora.</p> <p>Usted tiene al día toda la información que le solicitan sus superiores.</p> <p>Usted siente que su trabajo es importante para la institución educativa.</p>	
			<p>Disfrute por hacer las cosas</p>	<p>Usted cumple con sus funciones en las fechas programadas y sin que sus superiores le tengan que hacer recordar.</p> <p>Usted se siente satisfecho realizando las actividades diarias de su puesto de trabajo.</p>		
			<p>Perseverancia</p> <p>Se refiere a la constancia y firmeza en algo o la ejecución de los propósitos que se considera positivo, es lo opuesto al fracaso, se considera como una predisposición en mantenerse firme y constante en la prosecución de acciones y emprendimientos de manera estable o continua hasta lograr el objetivo (Goleman, 1995, p. 109).</p>	<p>Constancia en su manera de trabajar</p>	<p>Durante todo el año escolar usted mantiene el ritmo de trabajo obteniendo un buen desempeño.</p> <p>En los meses de captación de alumnos (enero y febrero), usted controla su temperamento para dar un buen informe a los futuros postulantes.</p> <p>Cuando se presenta la posibilidad de tener éxito en algo, aumenta mi disposición de seguir adelante.</p>	
			<p>Temperamento y carácter</p>	<p>Usted se considera una persona tenaz, persistente para conseguir sus objetivos trazados.</p> <p>Usted domina la emoción de miedo o el temor en la realización sus labores de trabajo.</p>		

RELACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA TOMA DE DECISIONES EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL CONSORCIO EDUCATIVO MARISCAL ANDRÉS AVELINO CÁCERES, 2021



			<p>Capacidad de automotivación Siendo esta una habilidad que posee una persona para motivarse a sí misma para concretar objetivos, fines que se ha trazado (Goleman, 1995, p. 109).</p>	Influencia en su estado de ánimo	A usted le gusta el trabajo que realiza en la institución educativa. Las actividades que usted realiza, producen los resultados que esperaba.	
				Control emocional	Siente usted que vale la pena lo que está haciendo en su trabajo.	
				Reconocimiento interno	Usted siempre mantiene una actitud positiva, inclusive en los momentos más estresantes de su trabajo.	
					Usted se ilusiona de ser reconocido y si esto no llega, ello merma su desempeño.	

ANEXOS 03 - MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA TOMA DE DECISIONES

TÍTULO	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTAS)	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA
<p>Relación De La Percepción De La Inteligencia Emocional Y La Toma De Decisiones En Los Trabajadores Del Área Administrativa Del Consorcio Educativo Mariscal Andrés Avelino Cáceres, 2021</p>	<p>Toma de Decisiones</p>	<p>Constituye un proceso complejo, entre otros aspectos, por su marcada dependencia a la subjetividad y el razonamiento del individuo, quien debe tomar la decisión adecuada para enfrentar y solucionar problemas, aprovechar oportunidad es o evitar posibles riesgos institucionales (Von y Morgenstern, 1944).</p>	<p>Nivel del conocimiento de los resultados</p> <p>Es una consecuencia o resultado define lo que ocurrirá si se elige una alternativa o un curso de acción en particular. La toma de decisiones puede estar basada en resultados o consecuencias que pueden conocerse con certeza; consecuencias que se conocen con una probabilidad de ocurrencia (riesgo); y, consecuencias desconocidas o con probabilidades muy inciertas (incertidumbre). Si el estado de resultados es de certeza, el conocimiento es completo y exacto de lo que produce cada alternativa. Si el estado de resultados es de riesgo, se puede identificar la posibilidad de múltiples resultados para cada alternativa (Von y Morgenstern, 1944).</p>	<p>Probabilidad de ocurrencia (riesgo)</p> <p>Probabilidad es muy inciertas (incertidumbre)</p>	<p>Cuenta usted con todos los conocimientos que necesita para cumplir eficazmente sus funciones.</p> <p>Usted cumple con todas las metas que le han trazado sus superiores.</p> <p>Usted puede manejar el estrés en situaciones de tensión.</p> <p>Conoce usted todos los beneficios que ofrece la institución educativa.</p> <p>El desconocimiento de algún tema en específico, le ha generado a usted dificultades en su trabajo.</p>	<p>Escala de Likert</p> <p>Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Nunca (1)</p>
			<p>Nivel de la programabilidad</p> <p>Las decisiones pueden ser programadas o no programadas; donde las primeras se basan en un conjunto de reglas o procedimientos de decisión, e implican la toma de decisiones bajo certeza, en razón de que todos los resultados o consecuencias son conocidas de antemano. Por su parte, las no programadas no tienen reglas o procedimientos preestablecidos, es decir los cambios de las condiciones son tales que no se pueden formular reglas de decisión (Von y Morgenstern, 1944).</p>	<p>Decisiones programadas</p> <p>Decisiones no programadas</p>	<p>Usted es organizado con su trabajo, programando cada actividad que va a realizar.</p> <p>Las directivas para cada evento importante de la institución la hacen llegar con bastante tiempo de anticipación.</p> <p>Usted es informado oportunamente de los cambios que se realizan a último minuto.</p> <p>En algún momento de su vida usted ha postergado decisiones importantes.</p> <p>Cuando algo no estaba programado, usted se siente preparado para afrontarlo y adaptarse.</p>	
			<p>Los criterios para la toma de decisiones</p> <p>Se refiere al modelo de toma de decisiones, que señale la manera cómo se pueden tomar las decisiones para optimización del valor esperado como meta de acuerdo a la información que el individuo posea (Von y Morgenstern, 1944).</p>	<p>Modelo normativo</p> <p>Modelo descriptivo</p>	<p>Antes de tomar una decisión, usted siempre consulta con sus superiores.</p> <p>Cuando usted tiene varias opciones para elegir, suele darle muchas vueltas para elegir la mejor opción.</p> <p>Usted evita o pospone tomar decisiones.</p> <p>Cuando usted ha tomado decisiones sin consultar a sus superiores, los resultados obtenidos fueron buenos.</p> <p>Usted se siente con la capacidad para tomar decisiones, sin necesidad de un supervisor.</p>	

RELACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA TOMA DE DECISIONES EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL CONSORCIO EDUCATIVO MARISCAL ANDRÉS AVELINO CÁCERES, 2021



UNIVERSIDAD
PRIVADA DEL NORTE

			<p>Nivel de impacto de la decisión</p> <p>La toma de decisiones organizacionales puede darse ya sea por la reducción de conflictos y por atención secuencial de las metas; o por la elusión de la incertidumbre, buscando evitar el riesgo y la incertidumbre; o por el método de la búsqueda de problemas en el que la búsqueda de soluciones es estimulada por los problemas; o por el aprendizaje organizacional, en el que el sistema de información es un factor de reconciliación del nivel de ejecución y el nivel de aspiración; o por la toma de decisiones por el método incremental que es una variación del concepto de satisfacción en el que la toma de decisiones se reduce a pequeños cambios en las políticas y procedimientos existentes. (Von y Morgenstern, 1944).</p>	<p>Reducción de conflictos</p>	<p>Cuando hay conflictos en la empresa, usted está de acuerdo con la forma en que lo resuelven sus superiores.</p>	
				<p>Atención secuencial de las metas</p>	<p>Las decisiones que se toman en su centro de labores, con respecto a las metas trazadas, usted considera que son causantes de conflictos.</p>	
				<p>Elusión de la incertidumbre</p>	<p>Usted enfrenta con facilidad los problemas que se presenta en su trabajo.</p>	
				<p>Búsqueda de soluciones es estimulada por los problemas</p>	<p>Usted siente que su opinión importa al momento de tomar las decisiones, por parte de sus superiores.</p> <p>Considera usted que las decisiones que se han tomado en la empresa, son las más idóneas.</p>	

ANEXOS 04 – INSTRUMENTO DE MEDICION

Preguntas		Alternativas de respuesta			
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca
		4	3	2	1
1	Cuando recibe un reclamo, usted controla sus emociones				
2	En caso de accidente grave de un alumno usted maneja adecuadamente la emergencia.				
3	Ante la forma irrespetuosa de contestar de los alumnos, usted controla sus emociones y busca utilizar las palabras adecuadas para que el alumno cambie su actitud.				
4	Cuando sus superiores le llaman la atención, usted tiende a llorar.				
5	Cuando enfrenta situaciones de mucho estrés, usted termina fastidiado y de mal humor				
6	Usted siente admiración por el trabajo que realiza dentro de la sede en la que labora.				
7	Usted tiene al día toda la información que le solicitan sus superiores.				
8	Usted siente que su trabajo es importante para la institución educativa.				
9	Usted cumple con sus funciones en las fechas programadas y sin que sus superiores le tengan que hacer recordar.				
10	Usted se siente satisfecho realizando las actividades diarias de su puesto de trabajo.				
11	Durante todo el año escolar usted mantiene el ritmo de trabajo obteniendo un buen desempeño.				
12	En los meses de captación de alumnos (enero y febrero), usted controla su temperamento para dar un buen informe a los futuros postulantes.				
13	Cuando se presenta la posibilidad de tener éxito en algo, aumenta mi disposición de seguir adelante.				
14	Usted se considera una persona tenaz, persistente para conseguir sus objetivos trazados.				
15	Usted domina la emoción de miedo o el temor en la realización sus labores de trabajo.				
16	A usted le gusta el trabajo que realiza en la institución educativa.				
17	Las actividades que usted realiza, producen los resultados que esperaba.				
18	Siente usted que vale la pena lo que está haciendo en su trabajo.				
19	Usted siempre mantiene una actitud positiva, inclusive en los momentos más estresantes de su trabajo.				
20	Usted se ilusiona de ser reconocido y si esto no llega, ello merma su desempeño.				
21	Cuenta usted con todos los conocimientos que necesitas para cumplir eficazmente sus funciones.				
22	Usted cumple con todas las metas que le han trazado sus superiores.				
23	Usted puede manejar el estrés en situaciones de tensión.				
24	Conoce usted todos los beneficios que ofrece la institución educativa.				

25	El desconocimiento de algún tema en específico, le ha generado a usted dificultades en su trabajo.				
26	Usted es organizado con su trabajo, programando cada actividad que va a realizar.				
27	Las directivas para cada evento importante de la institución la hacen llegar con bastante tiempo de anticipación.				
28	Usted es informado oportunamente de los cambios que se realizan a último minuto.				
29	En algún momento de su vida usted ha postergado decisiones importantes.				
30	Cuando algo no estaba programado, usted se siente preparado para afrontarlo y adaptarse.				
31	Antes de tomar una decisión, usted siempre consulta con sus superiores.				
32	Cuando usted tiene varias opciones para elegir, suele darle muchas vueltas para elegir la mejor opción.				
33	Usted evita o pospone tomar decisiones.				
34	Cuando usted ha tomado decisiones sin consultar a sus superiores, los resultados obtenidos fueron buenos.				
35	Usted se siente con la capacidad para tomar decisiones, sin necesidad de un supervisor.				
36	Cuando hay conflictos en la empresa, usted está de acuerdo con la forma en que lo resuelven sus superiores.				
37	Las decisiones que se toman en su centro de labores, con respecto a las metas trazadas, usted considera que son causantes de conflictos.				
38	Usted enfrenta con facilidad los problemas que se presenta en su trabajo.				
39	Usted siente que su opinión importa al momento de tomar las decisiones, por parte de sus superiores.				
40	Considera usted que las decisiones que se han tomado en la empresa, son las más idóneas.				

ANEXOS 05 – VALIDACION DE LOS EXPERTOS

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Bacigalupo Lago, Raúl Santiago
- 1.2. Grado académico y/o título: Magister
- 1.3. Cargo e institución donde labora: Docente Asesor - Universidad Privada del Norte
- 1.4. Título de la investigación: "Relación De La Percepción De La Inteligencia Emocional Y La Toma De Decisiones En Los Trabajadores Del Área Administrativa Del Consorcio Educativo Mariscal Andrés Avelino Cáceres, 2021"
- 1.5. Nombre del instrumento: Escala para medir la percepción de la inteligencia emocional y la toma de decisiones
- 1.6. Autoras del instrumento: Bachiller Victoria Santa López Caro
Bachiller Maribel Olivia Sánchez Carhuachin
- 1.7. Para obtener el título de: Licenciada en Administración.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENA (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.	X				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en lo observado bajo metodología científica.	X				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología		X			
4. ORGANIZACIÓN.	Existe una organización lógica.	X				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.	X				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar.		X			
7. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis.	X				
8. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos.	X				
9. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.		X			
10. METODOLOGÍA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos.	X				
TOTAL - PARCIAL		35	12			

PUNTUACIÓN

De 10 a 20:	<input type="checkbox"/>	No válido, reformular
De 21 a 30:	<input type="checkbox"/>	No válido, modificar
De 31 a 40:	<input type="checkbox"/>	Validar, mejorar
De 41 a 50:	<input checked="" type="checkbox"/>	Válido, aplicar

OBSERVACIONES:

Lima, 24 de febrero del 2021



Bacigalupo Lago, Raúl Santiago

DNI 07785331



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Chiccon Mendoza, Oscar Guillermo
- 1.2. Grado académico y/o título: Magister
- 1.3. Cargo e institución donde labora: Universidad Privada del Norte
- 1.4. Título de la investigación: "Relación De La Percepción De La Inteligencia Emocional Y La Toma De Decisiones En Los Trabajadores Del Área Administrativa Del Consorcio Educativo Mariscal Andrés Avelino Cáceres, 2021"
- 1.5. Nombre del instrumento: Escala para medir la percepción de la inteligencia emocional y la toma de decisiones
- 1.6. Autoras del instrumento: Bachiller Victoria Santa López Caro
Bachiller Maribel Olivia Sánchez Carhuachin
- 1.7. Para obtener el título de: Licenciada en Administración.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENA (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.	5				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en lo observado bajo metodología científica.	5				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología		4			
4. ORGANIZACIÓN.	Existe una organización lógica.	5				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.	5				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar.	5				
7. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis.	5				
8. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos.		4			
9. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.		4			
10. METODOLOGÍA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos.	5				
TOTAL - PARCIAL		35	12			

PUNTUACIÓN

De 10 a 20:	<input type="checkbox"/>	No válido, reformular
De 21 a 30:	<input type="checkbox"/>	No válido, modificar
De 31 a 40:	<input type="checkbox"/>	Validar, mejorar
De 41 a 50:	<input checked="" type="checkbox"/>	Válido, aplicar

OBSERVACIONES: ninguna

Lima, 22 de febrero del 2021



Mg. Oscar Chicchón Mendoza

DNI 08478538



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Gallardo Pastor, Lupe Yovani
- 1.2. Grado académico y/o título: Magister
- 1.3. Cargo e institución donde labora: Universidad Privada del Norte
- 1.4. Título de la investigación: "Relación De La Percepción De La Inteligencia Emocional Y La Toma De Decisiones En Los Trabajadores Del Área Administrativa Del Consorcio Educativo Mariscal Andrés Avelino Cáceres, 2021"
- 1.5. Nombre del instrumento: Escala para medir la percepción de la inteligencia emocional y la toma de decisiones
- 1.6. Autoras del instrumento: Bachiller Victoria Santa López Caro
Bachiller Maribel Olivia Sánchez Carhuachin
- 1.7. Para obtener el título de: Licenciada en Administración.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENA (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.	X				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en lo observado bajo metodología científica.	X				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología		X			
4. ORGANIZACIÓN.	Existe una organización lógica.	X				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.		X			
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar.	X				
7. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis.	X				
8. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos.	X				
9. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.		X			
10. METODOLOGIA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos.	X				
TOTAL - PARCIAL		35	12			

PUNTUACIÓN

De 10 a 20:	<input type="checkbox"/>	No válido, reformular
De 21 a 30:	<input type="checkbox"/>	No válido, modificar
De 31 a 40:	<input type="checkbox"/>	Validar, mejorar
De 41 a 50:	<input checked="" type="checkbox"/>	Válido, aplicar

OBSERVACIONES: Ninguna

Lima, 23 de febrero del 2021



Gallardo Pastor, Lupe Yovani
DNI N° 10217004