



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

La inteligencia emocional y la toma de decisiones en la empresa Incetell
Comunicaciones S.A.C., Comas 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Br. Tucto Jara Cinthia Lizeth (ORCID: 0000-0001-5822-4638)

ASESOR:

Dr. Vásquez Espinoza Juan Manuel (ORCID: 0000-0002-1678-1361)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

A mi familia por brindarme su apoyo incondicional.

Agradecimiento

Expreso mi agradecimiento principalmente a DIOS por la vida, a mis Padres y hermanos por ser parte de este proceso, al Gerente de la empresa Incetell comunicaciones S.A.C., a mi asesor el Dr. Vásquez Espinoza Juan Manuel por su dedicación, tiempo y profesionalismo para la culminación de la presente investigación. A la Universidad César Vallejo y a sus docentes por apoyarme en mi desarrollo profesional.

Página del Jurado

Declaratoria de autenticidad

Declaración de autenticidad

Yo Cinthia Lizeth Tucto Jara con DNI N° 31645220 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grado y Titulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 09 de diciembre del 2019



Cinthia Lizeth Tucto Jara

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	12
2.1. Tipo y diseño de investigación	12
2.2. Operacionalización de variables	13
2.3. Población, y muestra	20
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	20
2.5. Procedimiento	22
2.6. Métodos de análisis de datos	22
III. RESULTADOS	24
3.1. Análisis descriptivos	24
3.2. Prueba de Normalidad	28
3.3 Resultados correlacionales	29
IV. DISCUSIÓN	32
V. CONCLUSIONES	35
VI. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
Anexos	43

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de las variables: inteligencia emocional y toma de decisiones	19
Tabla 2. Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento inteligencia emocional	21
Tabla 3. Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento toma de decisiones	21
Tabla 4. Niveles de confiabilidad de Alfa de Cronbach	22
Tabla 5. Estadísticos de fiabilidad	22
Tabla 6. Inteligencia emocional	24
Tabla 7. Componente Intrapersonal	24
Tabla 8. Componente Interpersonal	25
Tabla 9. Componente de Adaptabilidad	25
Tabla 10. Toma de decisiones	26
Tabla 11. Decisiones tácticas	26
Tabla 12. Decisiones estratégicas	27
Tabla 13. Decisiones operativas	27
Tabla 14. Prueba_normalidad_ Kolmogorov-Smirnov	28
Tabla 15. Rango_correlaciones	28
Tabla 16. Prueba de Spearman entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones	29
Tabla 17. Prueba de Spearman entre el componente intrapersonal y la toma de decisiones	30
Tabla 18. Prueba de Spearman entre el componente interpersonal y la toma de decisiones	30
Tabla 19. Prueba de Spearman entre el componente adaptabilidad y la toma de decisiones	31

Resumen

El objetivo de la tesis ha sido determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones en la empresa Incetell Comunicaciones S.A.C., Comas 2019. Conceptualmente; Bar On (1977) sostuvo que la Inteligencia Emocional comprende la habilidad de entender, sentir y controlar, modificando el estado emocional personal e interpersonal que nos ayudan en sobresalir frente a las demandas y tensión del medio social, por otra parte, el enfoque teórico de Toma de decisiones, fue aportado por Gutiérrez (2014), quien sostiene que el tomar decisiones empieza con una dificultad, donde se analizan los riesgos y su implicancia a futuro. Por ello, la importancia del estudio se basa en los resultados obtenidos que se podrán generalizar y añadir al conocimiento científico. Con esta investigación se pretende apoyar en la orientación de los aspectos teóricos orientados al desarrollo cultural de cualquier organismo, a fin de proponer soluciones enfocadas a una buena gestión empresarial. Además, servirá de base para aquellos investigadores que planteen proyectos que tengan como objetivo mejorar la inteligencia emocional de cualquier institución. El método empleado 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, de acuerdo a los resultados y análisis respectivos se obtuvo el resultado estadístico que existe un coeficiente de correlación de Spearman del 0.884 con una significancia menor que 0.05. Concluyendo que existe una correlación positiva y significativa entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones.

Palabras clave: *inteligencia emocional, toma de decisiones, componente intrapersonal*

Abstract

The objective of the thesis has been to determine the relationship between emotional intelligence and decision making in the company Incetell Comunicaciones S.A.C., Comas 2019. Conceptually; Bar On (1977) argued that Emotional Intelligence includes the ability to understand, feel and control, modifying the personal and interpersonal emotional state that help us excel against the demands and tension of the social environment, on the other hand, the theoretical approach of Decision-making was contributed by Gutiérrez (2014), who argues that making decisions begins with a difficulty, where risks and their future implications are analyzed. Therefore, the importance of the study is based on the results obtained that can be generalized and added to scientific knowledge. This research aims to support the orientation of the theoretical aspects oriented to the cultural development of any organization, in order to propose solutions focused on good business management. In addition, it will serve as a basis for those researchers who propose projects that aim to improve the emotional intelligence of any institution. The method used was hypothetical deductive, the type of applied research, correlational level, quantitative approach; of non-experimental design with cross-section, the population and sample was made up of 80 employees of the company, the instrument was a questionnaire that used a Likert scale, according to the respective results and analysis the statistical result that exists exists a Spearman correlation coefficient of 0.884 with a significance less than 0.05. Concluding that there is a positive and significant correlation between emotional intelligence and decision making.

Keywords: *emotional intelligence, decision making, intrapersonal component*

I. Introducción

Internacionalmente la inteligencia emocional es la habilidad de lograr grandes avances que nos permite desarrollarnos de manera eficaz, buscando las mejores opciones de solución en toda la etapa del ser humano. El argumento de Inteligencia Emocional causo expansión, siendo conocido por Goleman (1995), siendo luego investigado Bar-On (1997).

En Estados Unidos, Bradberry (2016), un investigador abocado al tema de Inteligencia Emocional, argumenta que se enfocó en el estudio a identificar el motivo o las circunstancias que llevarían a los mejores trabajadores a renunciar a su área de responsabilidad o campo funcional que desempeñan, desistiendo continuar con sus tareas encomendadas, asimismo encontrar que relación o consecuencia traería esta decisión al buen desempeño, hecho que a su vez perjudicaría o beneficiaría a la organización.

En España, García (2016), se presentó ciertas dificultades en el ámbito laboral al momento de seleccionar y/o contratar al personal, esto conllevó a una gran crisis entre los perfiles que solicitaba la demanda y a la personalidad real. Teniendo un claro ejemplo que es el caso de España en el año 2015 que concluyo el periodo con el índice de 20.9 % en el porcentaje de paros laborales. La principal razón de los conflictos estuvo ligados al tema de formación del País, siendo claros que la tradicional educación no es suficiente para respaldar las permanentes destrezas profesionales que cada una de las organizaciones propone a los postulantes. En vista a estas dificultades, las organizaciones de España han elaborado un perfil detallando las habilidades, capacidades y posturas que tienen que poseer cada postulante a las áreas requeridas.

En Latinoamérica, como en los grandes países cuentan con personas que se preocupan por realizar una investigación acerca de las dificultades relacionadas con el ámbito laboral los investigadores Enríquez, Martínez, y Guevara (2015), confeccionaron una minuciosa investigación en Cali, Colombia, llegando a demostrar que independientemente del sexo masculino o femenino las emociones son posibles de interferir de manera negativa o positiva en el buen desempeño del trabajador, dentro de su área de responsabilidad. Concluyendo que implica mucho el tipo o la calidad de problema que exista en ese momento, lo cual es de mucha aportación en la aplicación de los temas de investigación.

En el Perú, dentro de las organizaciones ya se encuentran realizando charlas, técnicas y eventos de conocimiento en el buen manejo de las emociones frente al ámbito interno como externo de las empresas, con la finalidad de desarrollar habilidades y

capacidades eficientes en el personal de las diferentes áreas, ya que es de gran preocupación las malas decisiones tomadas por los trabajadores, al encontrarse en una situación decisiva con los clientes y proveedores, los mismos que son fuentes importantes de movimiento en la organización.

En la empresa Incetell Comunicaciones S.A.C., existen diversas dificultades en el personal de trato directo con los clientes y proveedores, los mismos que no cuenta con un buen manejo de sus emociones ya que en varias oportunidades la empresa se ha visto perjudicada al ser llamado de atención por parte de la falta de cortesía y de profesionalismo de los colaboradores al dejarse llevar por una reacción inadecuada, no dando prioridad al buen manejo de la negociación y compromiso con los proveedores directos, causando daños administrativos y demora en los envíos de servicios y equipos tecnológicos.

En cuanto a los antecedentes internacionales se tiene a Luciano (2016) En la investigación, estudio el establecimiento de aplicar en la organización siendo los adecuados con respecto a cada decisión tomada en la organización para concretar cada mejoramiento de resultado en plazos largos. Estudio correlacional, se empleó la data para contable de la organización para el estudio. Concluyó, el desarrollo planificado para satisfacer a la organización, preparando a los colaboradores a tener una empatía con el público para optimizar la atención brindada

Según Escobedo (2015), quiso determinar la correlación entre inteligencia emocional y rendimiento académico de los alumnos del nivel básico, concluye que su muestra fue de 53 participantes, entre hombres y mujeres, de aproximadamente 14 entre 16 años, aplicando la prueba TMSS, prueba que desarrolló Salovey y Mayer (Trait Meta Mood Scale), a fin de estimar el resultado de la inteligencia emocional y el rendimiento académico fue evaluado por el promedio final, del cual se consideró la hipótesis alterna donde menciona que existe una correlación estadísticamente significativa $r_s = 0,720$ en un nivel de confianza de 0.05 entre el rendimiento académico y la estrategias para regular las emociones.

Teniendo como referentes a los artículos científicos tenemos a Herrera, Buitrago y Perandones (2015) Que define como la psicología en un estado positivo, potenciando y fortaleciendo las virtudes y objetivos personales, logrando una estabilidad armónica en todas las etapas de nuestra vivencia. Concluyendo que normalmente las prácticas no siempre están incluidas en las currícula, las cuales enseñan la base científica que fomenta el bienestar y realización psicológica óptima para los alumnos, en su forma amplia.

Mikulic, Crespi and Caballero (2018) mentioned that this scientific article descriptive project of emotional intelligence aimed at adults. It defines that emotional intelligence becomes an ability to express, perceive and control emotion, in order to generate and access feelings, regulating emotions. Designing evaluations that test the level of conceptual and methodological limitations on emotional intelligence. Focusing the evaluation on a presentation of design and validation in the adult population of Buenos Aires - Argentina. Containing a) definitions of operational and conceptual constructor, b) analysis and preparation of ítems, c) Participation of a sample of 356 adults living in Buenos Aires d) Research of psychometric property. Obtaining a favorable test that gives validity to the content.

Camacho, Ordoñez, Roncancio and Vaca (2017) in their scientific article: daily life and school experience: The point of view regarding emotional intelligence. Focusing his research on second-year primary school children of a public educational center. Using a hermeneutical interpretation, qualitative study, based on different interviews and different sessions with the participation of five teachers, fifteen students and fifteen parents. Concluding that the result is shown in relation to three categorical analyzes: 1) emotional expressions: families and schools 2) adult role do they dominate or fix conflicts? 3) school relationships: opportunities to build solidarity. These categories would influence the good management and control of emotional intelligence during educational coexistence. Coming to the conclusion that the correct management of emotional ability helps students develop when interacting both in homes and in schools. That is why it is very important to provide emotional intelligence education to an instructional purpose.

Maidana y Samudio (2018), in his scientific article his Objective: To determine the level of emotional intelligence in the Nursing faculty of the Inst. Dr. Andrés Barbero - National University of Asunción, in relation to the skills exposed in his investigation. Methodology: In a quantitative and descriptive study, not experimental, with the participation of 81 professors. Using four pre-developed skills (MSCIET scale) that measures emotional intelligence such as understanding, emotional management, perception and facilitation. Result: The senior team was between forty and fifty years old, female and from different civil states. The majority that was 62% made up various occupations. The emotional appreciation in the teachers were favorable; but 29% require improvement in their skill and knowledge. Emotional understandings presented a higher level of skills being 75%. Determined that within the 4 skills, the one that most presents aspect to an

improvement and development is facilitation. Discussion: Presents the highest percentage within the term of emotional intelligence with 65% within the work environment becomes competent. Regarding the development of 23%, a small group of 6% becomes very competent and 6% of another group needs to improve their skills. It should be noted that within the study it is determined that the good management of emotional intelligence is a high indicator of a successful professional. In their different occupations both personal and professional. So it is concluded that teachers are intelligently emotional.

Asimismo, Trigos (2015), determino la correlación entre la inteligencia emocional y rendimiento académico en alumnos universitarios, desarrollando una investigación cualitativa, descriptivo, no experimental. Una muestra orientada en 120 jóvenes. Se empleó la técnica encuesta, como instrumento donde se recolecto datos el cual fue el cuestionario, el mismo que fue evaluado ante el criterio y juicios de los expertos. Encontrándose un vinculo significativo ($r_s = 0,778$, $p < 0,05$) entre Inteligencia Emocional en Jóvenes y rendimiento académico en adolescentes españoles y peruanos, Universidad de León, así se concluye que los alumnos dependerán su rendimiento académico del buen uso y conocimiento de la Inteligencia Emocional.

Por otro lado, Quiroa (2014) su estudio fue enfocado a determinar la correlación entre toma decisiones y la productividad. En dicho estudio se empleó el método hipotético-deductivo, fue exploratorio. La muestra fueron los consumidores. Concluyó, la inteligencia Emocional determino una importancia positiva en la productividad y mejora de sus decisiones. Recomendando que cada toma de decisión es relevante para que los colaboradores desarrollen de una mejor manera sus labores siendo eficaces, asimismo, se implemento un buzón de sugerencia donde podrían poner el colaborador cada inquietud, satisfacción.

Asimismo, en los antecedentes nacionales se tiene a Nacionales La Torre (2015), determino la correlación del análisis financiero para la toma de decisiones. El estudio fue deductivo hipotético, exploratorio. La muestra fue de 75 colaboradores contables. Concluyó, El estudio monetario afecto el liderazgo básico en las pequeñas organizaciones, siendo relevante y beneficiosa; para que así se emplee como guía para la conveniencia del colaborador del área contable ya que podrá determinar y entregar con eficacia informes y se adaptaría mejor a la información obtenida dando diversas opciones para desarrollar las labores de organización con calidad y de acuerdo a las circunstancias presupuestarias genuinas y agregadas.

En otra investigación Calampa (2015), el estudio se orientó en identificar cada factor que incide en el bajo desempeño y reducción de la efectividad. El estudio empleó un método deductivo-hipotético, correlacional. La muestra fue de 106 docentes. Concluyó, las tomas de decisiones están relacionadas con la gestión administrativa en la institución con un rho de Spearman 0.720 y un $p=0.000$, por ello, una buena toma de decisión implica una buena gestión ya que de acuerdo a ello se determinara el buen desempeño en el ámbito laboral.

En otro sentido, Robles (2014), se estudió si la inteligencia emocional incide en la productividad de laborales en. Se estudió fue descriptivo. La encuesta fue el instrumento. La muestra estuvo compuesta de 30 colaboradores. Concluyó, las variables presentaron una correlación afirmativa ($r_s= 0,685$, $p < 0,05$) entre inteligencia emocional influye en la productividad laboral resaltando la importancia en cada uno de los trabajadores los mismos que determinan el buen desempeño laboral.

Asimismo y Zambrano (2015), desarrolló su estudio con el principal objetivo desarrollar la existencia de una relación entre dos variables centrales las cuáles son inteligencia emocional y rendimiento académico en las materias de economía y geografía de un total de 191 alumnado perteneciente al segundo año de secundaria, con quienes se trabajó en base a un inventario de Coeficiente Intelectual denominado Bar On ICE, acondicionado por Ugarriza y Pajares el año 2001. El estudio fue cuantitativo, correlacional, de diseño no experimental. Se conformó la muestra por 80 estudiantes, de tipo de muestreo no probabilístico. Empleando como instrumento recolección de datos y de técnica una encuesta, aplicándose en el coeficiente intelectual de Bar On ICE, efectuado por Ugarriza y Pajares el año 2001, obteniendo como resultado una correlación de ($r = 0.787$, $p < 0.05$), se puede concluir la importancia en el buen manejo de sus emociones ya que ello replicara en el rendimiento académico de cada estudiante.

Las definiciones de la inteligencia emocional desarrollada en la organización son descritas por los siguientes autores, según Stelzer (2004) relativamente en algún momento hemos corroborado que compañeros de trabajo que se decían ser “realmente inteligentes” cognitivamente destacados, son removidos a un área directa y su rendimiento no cumple las expectativas; en otros casos, personas no muy sobresalientes cognitivamente en la misma área logran un desempeño laboral sobresaliente. Es debido al gran conocimiento que tienen sobre su inteligencia emocional, y que le dan uso dentro de la organización para que esta fluya de forma correcta, ya que el factor humano es parte importante para poder

llevar directrices (p.207). Donnelly, Gibson y Ivancevich (1997), mencionaron, la capacidad de aprovechar inteligentemente la transmisión emocional, explicándonos que cada persona influye de una forma determinante en las emociones de los demás, para algo positivo o negativo; donde diariamente nos conectamos uno a otros con diferentes estados emocionales. Donde nos muestra un argumento realmente impactante contra el sentir tóxico dentro de un área laboral, como también el lado positivo el cual motiva a una organización en comprometerse positivamente con el trabajo, sintiéndose parte de ella. La persona que conoce sobre los efectos que pueden tener sus actitudes, es consciente de que si dentro de su área laboral va emitiendo malos tratos y malos juicios no provocara una emoción positiva hacia él, ya que desmotiva a toda persona que se encuentre en su equipo, mientras que la persona que manifiesta actitudes positivas logra contagiar a su grupo y los motiva a colaborar con las actividades y funciones de él mismo y de los demás. Así mismo, Inteligencia Emocional perspectivas y desarrollo ocupacional según Fisher y Askenasy (2000), describe el área organizacional, del aumento de atención a la Inteligencia Emocional y en el desarrollo que se ha producido en enfoques recientes. Reconociendo la importancia del control emocional racionalmente como en la rutina profesional y del crecimiento Organizacional, a comparación de años pasados donde se consideraba en mayor parte el factor cognitivo (pp.123-129).

Apoya nuestro estudio teóricamente los posteriores autores, Goleman (2002) menciona su teoría de la Inteligencia emocional, el mismo que estuvo compuesta por: la inteligencia intrapersonal (aptitudes personales) dividido en 3 sub escalas: a) autoconocimiento, b) autorregulación, c) motivación, y la inteligencia interpersonal (aptitud social) compuesta por dos sub escalas: a) empatía, b) habilidades sociales. Estas expresan los conocimientos que debemos saber sobre nuestras emociones para poder auto motivarse sin ser insistentes en nuestros objetivos y persistentes ante los posibles obstáculos que se pudieran presentarse en la vida diaria, permaneciendo en dominio de nuestras emociones, evita toda ira o enojo que perturben nuestra racionalidad y capacidad empática hacia los demás. La Inteligencia emocional tiene la habilidad de llevarnos al buen desarrollo y dominio de nuestros objetivos, activando nuestros valores, anhelos y propósitos (Citado por Trujillo y Rivas, 2005). Por otro lado, el modelo teórico de Salovey y Mayer (1995) afirma que: la inteligencia emocional posee una gran parte de la Inteligencia social, abarca la habilidad de guiar y perfeccionar nuestras emociones, como la de otras personas, la discriminación podría ser utilizada para comprender pensamientos

propios y acciones. Es decir, el sujeto es capaz de perfeccionar sus actos y actitudes utilizando sus conocimientos y habilidades, porque es consciente de todo lo que tiene para ofrecer, y que puede usarlo para un bien en común (p.232). El cual permite percibir como se siente alguien más que se encuentre en nuestro entorno, quien posee dicha inteligencia es capaz de modular las emociones propias y ayudar a otro a que lo hagan también utilizando sus conocimientos. De igual manera con su modelo teórico Bar On (1977) sostuvo que la Inteligencia Emocional comprende la habilidad de entender, sentir y controlar, modificando el estado emocional personal e interpersonal que nos ayudan en sobresalir frente a las demandas y tensión del medio social, así como del buen desempeño en nuestra vida diaria el cual califica nuestra historia de vida y es una determinante habilidad para obtener el éxito en nuestra vida (p.189).

Por ello, Bar-On (1977), estableció como primera dimensión Componente Intrapersonal: a) Comprensión emocional de sí mismo: La capacidad de reconocer y diferenciar emociones y sentimientos propios; b) Asertividad: Capacidad de mantener y prevalecer nuestras ideas defendiendo nuestro punto de vista, sin ofender, dañar los sentimientos, costumbres, pensamientos o creencias de las otras personas.; c) Auto concepto: Es la habilidad de reconocerse mediante ideas o creencias que tenemos de nosotros mismos, tanto en el lado positivo como en el negativo; d) Autorrealización: La determinación de satisfacción por alcanzar algo que disfrutamos y deseamos hacerlo; e) Independencia: Tiene la capacidad de direccionarse y actuar seguro de sí mismo, siendo emocionalmente estables. Estos indicadores son fundamentales dentro de la persona, puesto que saber cuáles son las emociones que está presentando ayuda con el ser asertivo en el trato con los otros, lo que permite formularse un autoconcepto sobre sí y estará dispuesto a autorrealizarse para lograr una independencia plena sin esperar por las emociones de alguien más.

Así mismo, Bar-On (1977) estableció como segunda dimensión Componente Interpersonal: a) Empatía: La capacidad de identificar, sentir el dolor de diferentes personas; b) Relaciones Interpersonales: Habilidad de relacionarse satisfactoriamente con las demás personas; c) Responsabilidad Social: Habilidad para comprender y comprometerse en la cooperación de una sociedad justa y cuidar del ambiente, las organizaciones necesitan de personas que tengan las características mencionadas, puesto que, los sujetos que son capaces de sentir empatía colaboran con sus colegas para la resolución de algún problema emocional o de trabajo, ya que la habilidad de relacionarse

con su entorno se les puede llamar talento, así como también se compromete con las personas y con la empresa a que todo salga adelante si de necesitar su apoyo hace falta.

Para, Bar-On (1977) estableció como tercera dimensión Componente de Adaptabilidad: a) Solución de Problemas: Habilidad de identificar y reconocer las dificultades, así como generar y desarrollar soluciones; b) Prueba de la realidad: Habilidad de experimentar las percepciones y evaluarlo con la exactitud objetiva; c) Flexibilidad: Habilidad de adaptarnos emocionalmente a diferentes necesidades y/o circunstancias.

El enfoque teórico de Toma de decisiones se basó, Según Kast (2000) la toma de decisiones tiene suma importancia en las organizaciones. Esto se suministra mediante la coherencia en los sistemas y los recursos para el control (p. 29).

Frente a la situación riesgosa descrita, el desarrollo óptimo consiste en seis periodos, por ello quienes toman decisiones deberían reconocer y dictaminar la problemática, establecer mecanismos de resolución, analizar las opciones, elegir la mejor opción, ejecutarla y evaluarla. (Bateman y Snell, 1999). Cuando se necesita hacer una elección de acciones, es un proceso que conlleva el análisis, mismas que lleven a la resolución de la situación que ha determinado estar en ese lugar.

La toma de decisiones es la condición que permite definir los problemas, recopilarlos, establecer alternativas y escoger la óptima. (Hellriegel, 2004). Es decir, quien está a cargo de decidir por alguna acción a ejecutar debe visualizar cuales son los efectos que causara, previendo el pro y contras sobre la decisión que ha tomado.

Es el ciclo que genera la elección de opciones u objetivos, ya sea este proceso programado a largo o corto periodo, suele definirse sencillamente como el ciclo de elección de uno o varios recursos de accionar. (Roux, 2009) Muchas veces, para que se tome una decisión, un grupo de individuos presenta una variedad de opciones a las cuáles se les ha hecho sus estudios, y las directrices elegirán la que le parezca más pertinente para el caso tratado.

Por otra parte, apoya teóricamente a la variable de la toma de decisiones los siguientes autores: la teoría de Lewis (1986) fundamenta que para una adecuada toma de decisiones se debe tener como objetivo analizar y examinar, formando parte de un tipo de análisis aplicable a la disciplina, el cual posee como primer propósito analizar una posición establecida de tal manera que la acción más razonable sea el resultado esperado. Un de las dificultades es que arroja alguna equivocidad en la terminación racional. Asimismo hay algunos elementos significativos que forman parte de la teoría de decisión que deben ser

considerados para entre la estructura de aquellos modelos. El elemento fundamental en una decisión es la decisión del sujeto el mismo que decidirá ser denominado como agente desde la actualidad hasta lo progresivo. Posteriormente el grado de creencia y el valor esperado tienen que integrar un análisis de decisión a fin de que pueda ser considerada como completa. (Citado por Céspedes, 2009). También tenemos a O'Connors (1995) que creo un modelo teórico de la Toma de Decisiones en Salud de Ottawa, basado en ofrecer ayuda a las personas que se vieran enfrentadas a múltiples situaciones que les produjera un conflicto con sus decisiones, que consiste en: a) proveer apoyo a la toma de decisiones; b) evaluar el procedimiento de la toma de decisión y los resultados; c) valorar las necesidades o determinantes de las decisiones. Aquel tipo de modelo es favorable y se podría aplicar en muchas personas estarían comprometidos en procedimientos, al mismo individuo, familias y parejas. (citado por Mendoza, Jofré y Valenzuela, 2006). La Teoría de Carlyle (1910), teoría del gran hombre nos aporta a analizar los rasgos correspondientes al liderazgo que vienen a ser una de las teorías más antiguas. El rasgo es una característica o condición diferente a la personalidad. Cada uno de los autores especifican algunos rasgos característico de las personalidades de un líder, como: a) Rasgos relacionados con el trabajo: persistencia, iniciativa e interés en la realización b) rasgos físicos: apariencia personal, peso energía y estatura c) rasgos intelectuales: entusiasmo, combatividad, adaptabilidad y autoestima. d) rasgos sociales: habilidades interpersonales, habilidad administrativa y cooperación (Citado por Chiavenato, 2006, p. 105).

Gutiérrez (2014) estableció como primera dimensión; decisiones tácticas, cada recurso debe distribuirse eficientemente. Son realizadas por administrativos intermedios. Por ende, cada decisión es cíclica empleándose en un corto plazo para la subsanación de alguna problemática evitando la acumulación. Estas decisiones que toman las directrices, lo hacen porque han hecho un estudio minucioso, tratando que los resultados sean rápidos, y en caso de presentarse una situación, tienen en su poder la manera de solucionarlo.

Así mismo, Gutiérrez (2014) estableció como segunda dimensión; decisiones estratégicas, dentro de cada decisión, solo el alto directivo es indicado para determinar cuál será la adecuada. Tomando en cuenta cada factor externo que pudiese afectar. Cada decisión tiene gran relevancia ya que puede repercutir de manera desfavorable en la organización, afectando cada objetivo a largo plazo. Cada falla puede repercutir la reputación de la organización, por ello, el gerente deberá tener el criterio adecuado y experiencia necesaria para actuar adecuadamente.

De igual manera, Gutiérrez (2014) estableció como tercera dimensión, decisiones operativas, cada decisión está vinculada con jerarquías de menor grado de la organización donde cada procedimiento es automatizado y la solución también, debido a que cada dato es necesario y están al alcance para concretarlo, por ello, cada dificultad es inexistente y si ocurriera alguna deficiencia la sanción sería mínima.

Se planteó, el problema general: ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones en la empresa Inctell Comunicaciones S.A.C., Comas 2019? Los problemas específicos formulados fueron: ¿Qué relación existe entre componente intrapersonal de la inteligencia emocional y la toma de decisiones en la empresa Inctell Comunicaciones S.A.C., Comas 2019? ¿Qué relación existe entre componente interpersonal de la inteligencia emocional y la toma de decisiones en la empresa Inctell Comunicaciones S.A.C., Comas 2019? ¿Qué relación existe entre componente de adaptabilidad de la inteligencia emocional y la toma de decisiones en la empresa Inctell Comunicaciones S.A.C., Comas 2019?

Esta investigación se justifica a nivel teóricamente por Goleman (2002) y Lewis (1986), los cuales aportan bases teóricas para encontrar explicaciones a situaciones internas de la empresa Inctell Comunicaciones S.A.C., Comas 2019. Por otro lado, la presente investigación se justificó de manera práctica, puesto que se ha obtenido un resultado el cual nos ha permitido identificar los problemas de inteligencia emocional en los colaboradores, así como en la toma de decisiones en la empresa Inctell Comunicaciones S.A.C., Comas para presentar soluciones orientadas a un buen manejo de gestión empresarial.

Asimismo, se justificación metodológica por medio de los instrumentos, procedimientos, métodos y técnicas, se podrán utilizar en investigaciones posteriores que desarrollen la misma temática. Igualmente, será de mucho aporte para los investigadores que realicen proyectos que contengan un objetivo de mejorar la inteligencia emocional en cualquier organización.

La hipótesis general para esta investigación fue: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones- en la empresa Inctell Comunicaciones S.A.C., Comas 2019. Así mismo las hipótesis específicas fueron: Existe relación significativa entre componente intrapersonal de la inteligencia emocional y la toma de decisiones en la empresa Inctell Comunicaciones S.A.C., Comas 2019; Existe relación significativa entre componente interpersonal de la inteligencia emocional y la toma de

decisiones en la empresa Incetell Comunicaciones S.A.C., Comas 2019. Existe relación significativa entre componente de adaptabilidad de la inteligencia emocional y la toma de decisiones en la empresa Incetell Comunicaciones S.A.C., Comas 2019.

El objetivo general para esta investigación fue: Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones en la empresa Incetell Comunicaciones S.A.C., Comas 2019. Objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre componente intrapersonal de la inteligencia emocional y la toma de decisiones en la empresa Incetell Comunicaciones S.A.C., Comas 2019; Determinar la relación que existe entre componente interpersonal de la inteligencia emocional y la toma de decisiones en la empresa Incetell Comunicaciones S.A.C., Comas 2019; Determinar la relación que existe entre componente de adaptabilidad de la inteligencia emocional y la toma de decisiones en la empresa Incetell Comunicaciones S.A.C., Comas 2019

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1 Enfoque

Cuantitativo, según Hernández, Fernández y Baptista (2016), se emplea en la recolección de información para determinar la hipótesis, con cada dato numérico obtenido estadísticamente y así fijar los comportamientos de cada variable para comprobar cada teoría (p. 5).

2.1.2 Nivel de estudio

Correlacional, por cuanto Hernández et al. (2016), indicaron que este nivel aporta en los fenómenos estudiado ya que se obtiene la correlación causal y directa de cada variable. (p.131).

2.1.3 Diseño metodológico

No experimental de corte transversal o transeccional

Al respecto Hernández et al. (2016), definieron No experimental como emplear indagaciones sin que las variables sean adulteradas. Por ello, se visualiza el contenido sin llegar a manipularlo.

Hernández, *et al.* (2016), comenta que la investigación transversal recolecta datos de un único tiempo. Teniendo la intención de explicar variables y examinar su relación en el momento determinado. Es decir, capturar algo que está ocurriendo (p.151).

2.1.4. Tipo de investigación

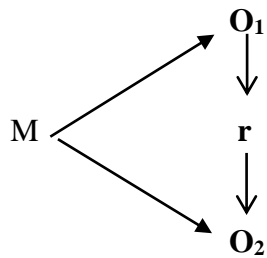
Aplicada, se halla ligada a la investigación básica, Hernández, Fernández y Baptista (2016) afirmaron que depende de sus descubrimientos y aportes teóricos para poder generar beneficios y bienestar en la sociedad. Se sustenta en la investigación teórica; su finalidad específica es aplicar las teorías existentes, para controlar cada situación o procedimiento de la realidad (p.150).

2.1.5 Método de investigación

Hipotético – deductivo, ayuda al reconocimiento de cada suposición de acuerdo a la información indagada. Según, Sánchez y Reyes (2015), cada suposición de datos será

aplicado en cada posible deducción sobre los resultados para demostrar cada valor (p.161)

El Esquema:



Dónde:

M = Muestra

O₁ = Medición de la variable X

O₂ = Medición de la variable Y

r = Correlación entre ambas variables.

2.2. Operacionalización de variables

2.2.1 Variable independiente Inteligencia emocional

El modelo teórico de Bar On (1977) sostuvo que la Inteligencia Emocional comprende la habilidad de entender, sentir y controlar, modificando el estado emocional personal e interpersonal que nos ayudan a sobresalir frente a las demandas y tensión del medio social, así como del buen desempeño en nuestra vida diaria el cual califica nuestra historia de vida y es una determinante habilidad para obtener el éxito en nuestra vida. (p.189).

Dimensión 1: Componente Intrapersonal, según Bar On (1977) sostuvo que la Inteligencia Emocional comprende la habilidad de entender, sentir y controlar, modificando el estado emocional personal e interpersonal que nos ayudan a sobresalir frente a las demandas y tensión del medio social, así como del buen desempeño en nuestra vida diaria el cual califica nuestra historia de vida y es una determinante habilidad para obtener el éxito en nuestra vida. (p.189).

Indicadores

A. Misión/visión

Kaiten (2017) menciona que la visión y misión, integra un concepto que es parte de la organización de forma aprobada. Llegando a transmitir a todo su entorno un motor de alcanzar el objetivo y la excelencia, convirtiéndose en un gran desafío en la organización. (párr. 2)

B. Coordinación de acciones

Gilbert (2014) menciona que es el supuesto de la acción detonada por incentivos parece un punto de partida firme, el problema es que los actores no responden de la misma manera a los incentivos ni consistentemente, porque la acción es siempre contextualizada, intervenida por condiciones estructurales, por circunstancias históricas y culturales que dejan experiencias acumulativas que terminan incorporándose a la ontología de la vida social. (p.23)

C. Estrategias Objetivos

Contreras (2013) menciona que las planificaciones estratégicas requeridas por el personal encargado de la toma de decisiones en una organización son de suma importancia ya que ello evaluará que tipo de estrategia que será tomada en cuenta de acuerdo al proceso de crecimiento de la empresa frente al posicionamiento del mercado. (p.2).

Dimensión 2: Componente Interpersonal, según Bar On (1977) refirió como una capacidad de identificar el aspecto emocional, sentimiento y necesidad de la otra persona, estableciendo una relación agradable y satisfactoria, que forma parte de una destreza como es la empatía, entre responsabilidades sociales, como la cualidad de escucharlos. (p. 192).

Indicadores

A. Socialización

Simkin y Becerra (2013) refiere que una serie de procesos en el cual las personas se incorporan valores, normas, creencias y roles, que se encuentra integrada en los diferentes grupos de socialización como centros educativos, la familia, medios de comunicación, religiones, grupos pares, entre otros. (p. 122)

B. Funciones

Barrios, Ricard y Fernández (2016), refieren que es la interacción de operaciones y actividades realizadas bajo procesos que se dan en una organización los cuales son medidas por resultados. Propensos a ser eliminadas en caso de barreras como políticas y/o tradicionales, con el objetivo de tener un mismo enfoque hacia las principales metas de las organizaciones. (p. 101).

C. Atención al cliente

Duque (2005) Citando a Kotler refiere que a una actividad de un proceso que beneficia u otro, siendo esenciales e intangibles, el suceso puede o no estar vinculados a un producto físico. (p. 656)

Dimensión 3: Componente de Adaptabilidad, conforme Bar On (1977) señaló que es la habilidad de aceptar y saber llevar con éxito emocional los cambios que se originan dentro de una organización muchas veces a causa de diversas dificultades externas. Integrando la capacidad de solucionar situaciones, siendo flexible, realista y efectivo en el buen manejo de la situación actual. (p.202).

Indicadores

A. Motivación

Huilcapi, Castro y Georgina (2017) mencionan que la motivación viene a ser el impulso que requiere una persona a fin de lograr o alcanzar un objetivo, esto conlleva a una acción determinarte a un éxito continuo o futuro. (p. 315)

B. Comunicación

Segredo (2016), menciona que proviene de mantener una buena relación interpersonal de interés en una organización, poniendo en práctica dentro de los equipos que se direccionan hacia los procesos de un trabajo, echo que facilita la coordinación entre los objetivos de transmisión de información a fin de llegar al cumplimiento de las metas de la organización, de manera oportuna en los diferentes niveles de comunicación. (p. 32)

C. Trabajo en equipo

Arrea (2016), menciona que el trabajo en equipo se basa en una habilidad fundamental que es parte de una organización donde los integrantes son unidos, trabajando bajo un mismo

objetivo y un mismo sentido, ya que ello será vital para lograr el éxito que se propongan, así como mantener la seguridad en todo momento, unificando ideas. (p. 97)

2.2.2 Variable dependiente Toma de Decisiones

Según Gutiérrez (2014, párr. 5), comienza con diversas dificultades, teniendo que ser analizadas para determinar cada riesgo y las implicancias a futuro. Por ello, se puede caracterizar cada objetivo, a los directivos para que sean consecuentes ante cada dificultad futura.

Dimensión 1: Decisiones tácticas, según Gutiérrez (2014), es cada recurso debe distribuirse eficientemente. Son realizadas por administrativos intermedios. Por ende, cada decisión es cíclica empleándose en un corto plazo para la subsanación de alguna problemática evitando la acumulación. Estas decisiones que toman las directrices, lo hacen porque han hecho un estudio minucioso, tratando que los resultados sean rápidos, y en caso de presentarse una situación, tienen en su poder la manera de solucionarlo.

A. Riesgo

Echemendía (2011) menciona que el riesgo se define como la posibilidad de obtener una consecuencia negativa, a mayor sean las pérdidas potenciales mayor determinara el riesgo, teniendo como actividad 2 elementos que vienen a ser la probabilidad y posibilidad. (p.471)

B. Establecimiento de metas

Martín (2018) Menciona a Locke Edwin y su teoría de fijación de metas el cual refiere que los trabajadores pertenecientes a cualquier organización netamente centran su satisfacción entorno a las posibles consecuencias del objetivo. Definiendo que dicha fuerza tiene el propósito de alcanzar las metas en base al desarrollo y la motivación. Poniendo una meta sobre desafíos o retos que siempre requieren de un esfuerzo para lograrlas. Siendo de gran prioridad para ello el reconocimiento y la motivación ya que esto determinará el éxito. (párr. 4).

C. Beneficios

Quiñonez (2018) menciona que las organizaciones deben contar con programas de beneficios que cubran las necesidades de sus colaboradores, para poder fomentar satisfacción e identificación organizacional en sus empleados (p.1).

Dimensión 2: Decisiones estratégicas, según Gutiérrez (2014), son decisiones estratégicas, dentro de cada decisión, solo el alto directivo es indicado para determinar cuál será la adecuada. Tomando en cuenta cada factor externo que pudiese afectar. Cada decisión tiene gran relevancia ya que puede repercutir de manera desfavorable en la organización, afectando cada objetivo a largo plazo. Cada falla puede repercutir la reputación de la organización, por ello, el gerente deberá tener el criterio adecuado y experiencia necesaria para actuar adecuadamente.

A. Tiempo de Ejecución

Huaquisto (2016) menciona que el factor tiempo es muy importante en la ejecución de la disciplina de organización ya que ello determinará la buena gestión de dar cumplimiento a todas las actividades que se proponga realizar durante el día o un periodo de tiempo, hecho que anteriormente es muy tedioso. (p. 63).

B. Transcendencia

Real Academia Española (RAE). Resultado, consecuencia de índole grave o muy importante. Penetración, perspicacia.

C. Objetivos

Manes (2005) menciona que es un fin de alcanzar una responsabilidad cumpliéndose con un plazo determinado. Desarrollándose en base a llevar a cabo una meta clara. El objetivo se centra en las diferentes áreas, que brindan resultados, por tal motivo tiene que ser llevado con mucha coherencia y responsabilidad en la realización de los compromisos. (p. 20).

Dimensión 3: Decisiones operativas, según Gutiérrez (2014), esta decisión está vinculada con jerarquías de menor grado de la organización donde cada procedimiento es automatizado y la solución también, debido a que cada dato es necesario y están al alcance

para concretarlo, por ello, cada dificultad es inexistente y si ocurriera alguna deficiencia la sanción sería mínima.

A. Efecto en la gestión

Crisólogo y León (2013) mencionan que la gestión determina un efecto de suma importancia ya que ello fijará el éxito al momento de llevar a cabo o construir un negocio y/o una empresa. (p. 16).

B. Aceptación

RAE, menciona que es la acción y efecto de aceptar.

C. Rechazo

RAE, lo define como el ejercicio y resultado de rechazo. Resistencia que realiza un cuerpo al encontrarse en un retroceso.

Tabla 1. Operacionalización de las variables: inteligencia emocional y toma de decisiones

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Inteligencia emocional	Bar On (1977, p. 189), sostuvo: La Inteligencia Emocional comprende la habilidad de entender, sentir y controlar, modificando el estado emocional personal e interpersonal que nos ayudan en sobresalir frente a las demandas y tensión del medio social, así como del buen desempeño en nuestra vida diaria el cual califica nuestra historia de vida y es una determinante habilidad para obtener el éxito en nuestra vida. (p.189)	La calificación Inteligencia emocional, se caracteriza por su contenido en las dimensiones y sus indicadores, los cuales serán expuestos a través de una encuesta en sus dimensiones, teniendo el componente Intrapersonal, componente Interpersonal, componente de Adaptabilidad, con sus indicadores, así como los 10 ítems que trae el presente cuestionario mediante la escala de Likert: proceso de sus índices.	Componente Intrapersonal.	Misión/visión	Controlo sentimientos negativos que impidan realizar mis labores	Ordinal Se utilizó el cuestionari o tipo Likert Siempre 5 Casi siempre 4 A veces 3 Casi nunca 2 Nunca 1
				Coordinación de acciones	Las acciones estratégicas establecidas, consideras que son las mejores	
				Estratégicas Objetivos	Se siente conforme con el cargo que desempeña	
			Componente Interpersonal.	Socialización	Percibe si sus compañeros están a gusto Le importa lo que les sucede a sus compañeros	
				Funciones	Considera que el trabajo en equipo es importante para el buen desempeño laboral	
				Atención al cliente	La amabilidad y el respeto es importante en las personas que solicitan su apoyo	
			Componente de Adaptabilidad	Motivación	La motivación implica una buena toma de decisiones	
				Comunicación	La constante comunicación mejora el rendimiento al momento de tomar una decisión	
				Trabajo en equipo	El trabajo en equipo coopera para lograr un fin en común	
			Toma de decisiones	Gutiérrez (2014, párr. 5) comienza con diversas dificultades, teniendo que ser analizadas para determinar cada riesgo y las implicancias a futuro. Por ello, se puede caracterizar cada objetivo, a los directivos para que sean consecuentes ante cada dificultad futura.	La calificación de la toma de decisiones, para apoyar el estudio, mediante los efectos se obtienes empleando variedad de métodos para obtener datos empleando un cuestionario para la medición de cada actitud constituido de 9 ítems relacionados con las dimensiones.	
Establecimiento de metas	Se mide el progreso del cumplimiento de las decisiones tomadas					
Beneficios	Confío en mis habilidades para tomar decisiones					
Decisiones Estratégicas	Tiempo de Ejecución	Se establece un tiempo determinado para la toma de las decisiones				
	Transcendencia	Se mide la participación de mercado de la organización				
	Objetivos	Se establecen objetivos a corto, mediano y largo plazo				
Decisiones Operativas	Efecto en la gestión	Se busca nuevas oportunidades en base a los resultados obtenidos de las decisiones tomadas				
	Aceptación	Se acepta la tolerancia a los errores				
	Rechazo	Se toma en cuenta el rechazo de los resultados de las decisiones tomadas				

2.3. Población, y muestra

Población

La población se constituyó de 80 colaboradores de la empresa Incetell Comunicaciones S.A.C., Comas 2019, quienes serán encuestados posteriormente para analizar sus resultados.

Según Rodríguez (2005) manifiesta en base a “la población quien es un grupo de medición donde se pueden realizar con unas características similares de un conjunto de objetos y/o seres.” (p. 79)

Muestra

Rodríguez (2005) comenta la muestra posee un término representativo, reflejando sus características que definen la posibilidad de extraer información deseada de la población, teniendo una generalización exacta a la población, obteniendo un estudio exhaustivo con más rapidez, así como la validez dependerá del tamaño de la muestra y de la generalización. (p. 82)

La muestra se determino de manera censal por lo que estuvo conformada por los 80 colaboradores que pertenecen a la población de la empresa Incetell Comunicaciones S.A.C., Comas

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnica e instrumentos de recolección de datos

En esta investigación se realizará una encuesta. La encuesta es utilizada como técnica para reunir y obtener datos específicos de varios seres humanos, de las cuales sus opiniones son de gran interés para el investigador (Gaudy, 2007)

Instrumento

En esta investigación se empleará un cuestionario como medio de instrumento. El objetivo de la encuesta es obtener por intermedio de las preguntas formuladas, las respuestas que recauden datos específicos que solicita la presente investigación. Por ello el investigador tiene que conocer estrictamente el problema que se investiga, las variables, indicadores, así como los objetivos propuestos.

2.4.2 Validez del instrumento

La validación se efectuará por intermedio de los expertos, los cuales consta de cuatro (04) expertos, del grado de Doctor, los mismos que poseen conocimiento en el tema y gran destreza en el desarrollo de instrumentos de medición. Asimismo, cada experto evaluará nuestro cuestionario por cada variable, así como otros formatos que soliciten sus juicios, para la respectiva validación.

Tabla 2. Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento inteligencia emocional

Nº	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Doctor	Rosel Cesar ALVA ARCE	aplicable
2	Doctor	Abraham CARDENAS SAAVEDRA	aplicable
3	Doctor	Juan Manuel VASQUEZ ESPINOZA	aplicable
4	Doctor	Teodoro CARRANZA ESTELA	aplicable

Fuente: opinión de expertos

Los expertos validaron el instrumento de inteligencia emocional, obteniendo el dictamen aplicable.

Tabla 3. Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento toma de decisiones

Nº	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Doctor	Rosel Cesar ALVA ARCE	aplicable
2	Doctor	Abraham CARDENAS SAAVEDRA	aplicable
3	Doctor	Juan Manuel VASQUEZ ESPINOZA	aplicable
4	Doctor	Teodoro CARRANZA ESTELA	aplicable

Fuente: opinión de expertos

Los expertos validaron el instrumento de toma de decisiones, obteniendo el dictamen aplicable.

2.4.3 Confiabilidad de los instrumentos

Según Ruiz (1998) afirma que “la prueba más utilizada es el coeficiente Alfa de Cronbach, la cual se pronuncia como fiabilidad en una escala. Se encarga de medir en un tiempo sin la necesidad de repetir, obteniendo la correlación de la escala actual y una diferente alternativa”. (p. 244)

Tabla 4. Niveles de confiabilidad de Alfa de Cronbach

Rango	Magnitud
0.81 – 1.00	Muy alta confiabilidad
0.61 – 0.80	Alta confiabilidad
0,41 – 0,60	Moderada confiabilidad
0. 21. – 0.40	Baja confiabilidad
001 – 0.20	Muy baja confiabilidad

Nota. Escala sugerida por (Ruiz, 1998)

Tabla 5. Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,884	19

Fuente: Resultado según SPSS 25

Se trabajó en base a una prueba piloto, tomando a 15 colaboradores. Utilizando el coeficiente de Alfa de Cronbach para el resultado de confiabilidad, toda vez que pertenece a una escala politómica de cinco valores. Se obtuvo un resultado de 0,884 de 19 elementos, siendo una alta confiabilidad para ambos instrumentos.

2.5. Procedimiento

El presente estudio tuvo diversos procedimientos y periodos, primeramente se distribuyó 80 cuestionarios impresos para cada colaborador, luego se obtuvo la autorización y finalmente se realizó las encuestas satisfactoriamente ya que la información obtenida era relevante y beneficiosa para la empresa.

2.6. Métodos de análisis de datos

2.6.1 Método descriptivo

En este estudio se empleó el método hipotético deductivo, para Bernal (2006), quien comenta que “el método se orienta en procedimientos que se originan de un aserto de calidad en hipótesis, que objeta o falsea hipótesis, extrayendo la conclusión que serán confrontados a los hechos” (p.56).

2.6.2 Método inferencial

Para Hernández et al. (2016) afirmaron que es la verificación de la relación de nuestras variables, a fin de comparar nuestra hipótesis, emplearemos el coeficiente de correlación por rangos de Spearman, el mismo que determinará si son coincidentes o guardan relación o únicamente son discordantes (p.74).

2.7. Aspectos éticos

En el estudio se priorizará como primera instancia la transparencia y autenticidad en los resultados, procesándose de forma transparente sin ninguna adulteración, cumpliendo en considerar la autoría de la información bibliográfica de cada autor e información de editoriales.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivos

Tabla 6. *Inteligencia emocional*

<i>Inteligencia emocional</i>	Frecuencia	Porcentaje
Baja	18	22,5
Media	44	55,0
Alta	18	22,5
Total	80	100,0

Lo que se visualiza en la tabla 6, se puede notar que el 22,5% (18) de los colaboradores poseen una inteligencia emocional de nivel baja, asimismo un 55,0% (44) poseen un nivel media y finalmente un 22,5% (18) poseen una inteligencia emocional de nivel alta.

Dimensión: Componente Intrapersonal

Tabla 7. *Componente Intrapersonal*

<i>Componente Intrapersonal</i>	Frecuencia	Porcentaje
Baja	20	25,0
Media	37	46,3
Alta	23	28,8
Total	80	100,0

Lo que se visualiza en la tabla 7, se puede notar que el 25,0% (20) de los colaboradores poseen un componente intrapersonal de nivel baja, asimismo un 46,3% (37) poseen un nivel media y finalmente se puede observar que un 28,8% (23) poseen un componente intrapersonal de nivel alta.

Dimensión: *Componente Interpersonal*

Tabla 8. *Componente Interpersonal*

<i>Componente Interpersonal</i>	Frecuencia	Porcentaje
Baja	6	7,5
Media	40	50,3
Alta	34	42,5
Total	80	100,0

Lo que se visualiza en la tabla 8, se puede notar que el 7,5% (6) de los colaboradores poseen un componente interpersonal de nivel baja, asimismo un 50,3% (40) poseen un nivel media y finalmente se puede observar que un 42,5% (34) poseen un componente interpersonal de nivel alta.

Dimensión: *Componente de Adaptabilidad*

Tabla 9. *Componente de Adaptabilidad*

Componente de Adaptabilidad	Frecuencia	Porcentaje
Baja	12	15,0
Media	35	43,8
Alta	33	41,3
Total	80	100,0

Lo que se visualiza en la tabla 9, se puede notar que el 15,0% (12) de los colaboradores poseen un componente de adaptabilidad de nivel baja, asimismo un 43,8% (35) poseen un nivel media y finalmente se puede observar que un 41,3% (33) poseen un componente de adaptabilidad de nivel alta.

Variable: Toma de Decisiones

Tabla 10. Toma de decisiones

Toma de decisiones	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	13,8
Medio	35	43,8
Alto	34	42,5
Total	80	100,0

Lo que se visualiza en la tabla 10, se puede notar que el 13,8% (11) de los colaboradores poseen una toma de decisiones de nivel bajo, asimismo un 43,8% (35) poseen un nivel medio, y finalmente se puede observar que un 42,5% (34) poseen una toma de decisiones de nivel alto.

Dimensión: Decisiones tácticas

Tabla 11. Decisiones tácticas

Decisiones tácticas	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	8,8
Medio	34	42,5
Alto	39	48,8
Total	80	100,0

Lo que se visualiza en la tabla 11, se puede notar que el 8,8% (7) de los colaboradores poseen unas decisiones tácticas de nivel bajo, asimismo un 42,5% (34) poseen un nivel medio y finalmente se puede observar que un 48,8% (39) poseen unas decisiones tácticas de nivel alto.

Dimensión: *Decisiones estratégicas*

Tabla 12. *Decisiones estratégicas*

<i>Decisiones estratégicas</i>	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	7,5
Medio	32	40,0
Alto	42	52,5
Total	80	100,0

Lo que se visualiza en la tabla 12, se puede notar que el 7,5% (6) de los colaboradores poseen unas decisiones estratégicas de nivel bajo, asimismo un 40,0% (32) poseen un nivel medio y finalmente se puede observar que un 52,5% (42) poseen unas decisiones estratégicas de nivel alta.

Dimensión: *Decisiones operativas*

Tabla 13. *Decisiones operativas*

<i>Decisiones operativas</i>	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	6,3
Medio	38	47,5
Alto	37	46,3
Total	80	100,0

Lo que se visualiza en la tabla 13, se puede notar que el 6,3% (5) de los colaboradores poseen unas decisiones operativas de nivel bajo, asimismo un 47,5% (38) poseen un nivel medio y finalmente se puede observar que un 46,3% (37) poseen unas decisiones operativas de nivel alta.

3.2. Prueba de Normalidad

Tabla 14. Prueba_normalidad_Kolmogorov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
V1_Inteligencia_emocional	,275	80	,000
V2_Toma de decisiones	,272	80	,000

Fuente: Realizado por el investigador

Interpretación: De acuerdo a la tabla, se aplicó kolmogorov-Smirnov obteniendo como resultado que cada variable tuvo una distribución de $0,00 < 0,05$ del nivel de significancia, por lo cual estará considerándose como no paramétrico toda vez que no tiene una normal distribución.

Pruebas de hipótesis

Tabla 15. Rango_correlaciones

Coefficiente	Correlación
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández, ETAL (2010, Pág. 312).

Significancia y Decisión

Sig. T=0,05 Nivel de Confianza: 95%

- a. Si Sig. E < Sig. T, entonces, se rechaza Ho.
- b. Si Sig. E > Sig. T, entonces, aceptamos H1.

3.3 Resultados correlacionales

Hipótesis general

H₀: No existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones en la empresa Incetell Comunicaciones S.A.C., Comas 2019

H₁: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones en la empresa Incetell Comunicaciones S.A.C., Comas 2019

Prueba estadística

La prueba estadística empleando el estadístico inferencial rho de Spearman

Tabla 16. Prueba de Spearman entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones

Correlaciones		Inteligencia emocional	Toma de decisiones
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	1,000	,884**
	Coeficiente de correlación	.	,000
	Sig.(p)(bilateral)	80	80
Toma de decisiones	Coeficiente de correlación	,884**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	80	80

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

En la tabla 16 se observa la existencia de una correlación positiva y significativa entre inteligencia emocional y la toma de decisiones con un coeficiente de 0,884 y $p=0,000 < 0,05$, se rechazó la hipótesis nula y acepta la hipótesis general

Hipótesis específica 1

H₀: No existe relación significativa entre componente intrapersonal de la inteligencia emocional y la toma de decisiones en la empresa Incetell Comunicaciones S.A.C., Comas 2019

H₁: Existe relación significativa entre componente intrapersonal de la inteligencia emocional y la toma de decisiones en la empresa Incetell Comunicaciones S.A.C., Comas 2019

Tabla 17. Prueba de Spearman entre el componente intrapersonal y la toma de decisiones

Correlaciones			Componente Intrapersonal	Toma de decisiones
Rho de Spearman	Componente Intrapersonal	Coefficiente de correlación	1,000	,788**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	80
	Toma de decisiones	Coefficiente de correlación	,788**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

En la tabla 17 se observa la existencia de una correlación positiva y significativa entre inteligencia emocional y la toma de decisiones con un coeficiente de 0,788 y $p=0,000 < 0,05$, se rechazó la hipótesis nula y acepta la hipótesis específica 1.

Hipótesis específica 2

H₀: No existe relación significativa entre componente interpersonal de la inteligencia emocional y la toma de decisiones en la empresa Incetell Comunicaciones S.A.C., Comas 2019

H₁: Existe relación significativa entre componente interpersonal de la inteligencia emocional y la toma de decisiones en la empresa Incetell Comunicaciones S.A.C., Comas 2019

Tabla 18. Prueba de Spearman entre el componente interpersonal y la toma de decisiones

Correlaciones			Componente Interpersonal	Toma de decisiones
Rho de Spearman	Componente Interpersonal	Coefficiente de correlación	1,000	,766**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Toma de decisiones	Coefficiente de correlación	,766**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

En la tabla 18 se observa la existencia de una correlación positiva y significativa entre inteligencia emocional y la toma de decisiones con un coeficiente de 0,766 y $p=0,000 < 0,05$, se rechazó la hipótesis nula y acepta la hipótesis específica 2.

Hipótesis específica 3

H₀: No existe relación significativa entre componente de adaptabilidad de la inteligencia emocional y la toma de decisiones en la empresa Incetell Comunicaciones S.A.C., Comas 2019

H₁: Existe relación significativa entre componente de adaptabilidad de la inteligencia emocional y la toma de decisiones en la empresa Incetell Comunicaciones S.A.C., Comas 2019

Tabla 19. Prueba de Spearman entre el componente adaptabilidad y la toma de decisiones

Correlaciones

Correlaciones			Componente de Adaptabilidad	Toma de decisiones
Rho de Spearman	Componente de Adaptabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,779**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Toma de decisiones	Coefficiente de correlación	,779**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

En la tabla 19 se observa la existencia de una correlación positiva y significativa entre inteligencia emocional y la toma de decisiones con un coeficiente de 0,779 y $p=0,000 < 0,05$, se rechazó la hipótesis nula y acepta la hipótesis específica 3.

IV. DISCUSIÓN

El objetivo general planteado fue determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones en la empresa Incetell Comunicaciones S.A.C., Comas 2019. Para el cumplimiento de los objetivos de la investigación se aplicaron los instrumentos a las variables inteligencia emocional y la toma de decisiones

El reporte de los resultados de la descripción estadística de la variable inteligencia emocional en la tabla 6, se puede notar que el 22,5% (18) de los colaboradores poseen una inteligencia emocional de nivel baja, asimismo un 55,0% (44) poseen un nivel media y finalmente un 22,5% (18) poseen una inteligencia emocional de nivel alta; lo sustenta Bar On (1977, p. 189)

El reporte de los resultados de la descripción estadística de la variable toma de decisiones en la tabla 10, se puede notar que el 13,8% (11) de los colaboradores poseen una toma de decisiones de nivel bajo, asimismo un 43,8% (35) poseen un nivel medio, y finalmente se puede observar que un 42,5% (34) poseen una toma de decisiones de nivel alto; lo sustenta Gutiérrez (2014, párr. 5)

De acuerdo a cada resultado para comprobar el objetivo general, en la tabla 16 se observa la existencia de una correlación positiva y significativa entre inteligencia emocional y la toma de decisiones con un coeficiente de 0,884 y $p=0,000 < 0,05$, se rechazó la hipótesis nula y acepta la hipótesis general; al respecto en la investigación realizada por Robles (2014) se dispuso como propósito planteado por el autor fue establecer si la inteligencia emocional influye en la productividad laboral, quien encontró una correlación significativa ($r_s = 0,685$, $p < 0,05$) entre inteligencia emocional influye en la productividad laboral resaltando la importancia en cada uno de los trabajadores los mismos que determinan el buen desempeño laboral; lo sustentan Goleman (2002) mediante su teoría de la Inteligencia emocional, el cual expresa los conocimientos que debemos saber sobre nuestras emociones para poder auto motivarse sin ser insistentes en nuestros objetivos y persistentes ante los posibles obstáculos que se pudieran presentarse en la vida diaria, permaneciendo en dominio de nuestras emociones, evita toda ira o enojo que perturben nuestra racionalidad y capacidad empática hacia los demás.

De acuerdo al objetivo específico 1, componente intrapersonal de la inteligencia emocional y la toma de decisiones se relaciona positiva y significativamente ($r_s = 0,788$ y $p = 0,000$); al respecto en la investigación realizada por Trigoso (2015), encontró una

correlación significativa ($r_s = 0,778$, $p < 0,05$) entre Inteligencia Emocional en Jóvenes y rendimiento académico en adolescentes españoles y peruanos, Universidad de León; lo sustenta la teoría de Lewis (1986) que fundamenta a la toma de decisiones, como aquello que analiza y examina información que será aplicada en una disciplina, la teoría posee como primer propósito analizar una posición establecida de tal manera que la acción más razonable sea su resultado.

De acuerdo al objetivo específico 2, componente interpersonal de la inteligencia emocional y la toma de decisiones se relaciona positiva y significativamente ($r_s = 0,766$ y $p = 0,000$); al respecto en la investigación realizada por Zambrano (2015), entregó su investigación a la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, siendo su principal objetivo desarrollar la existencia de una relación entre dos variables centrales las cuáles son inteligencia emocional y rendimiento académico, quien encontró una correlación significativa ($r_s = 0,787$, $p < 0,05$) entre inteligencia emocional y rendimiento académico. Así mismo tiene similitud con el estudio realizado por Robles (2014) se dispuso como propósito planteado por el autor fue establecer si la inteligencia emocional influye en la productividad laboral. Concluyo que Ambas variables presentan una correlación positiva ($r_s = 0,685$, $p < 0,05$) entre inteligencia emocional influye en la productividad laboral resaltando la importancia en cada uno de los trabajadores los mismos que determinan el buen desempeño laboral. Es sustentado con el modelo teórico de Salovey y Mayer (1995) quienes refieren que la inteligencia emocional posee una gran parte de la Inteligencia social, abarca la habilidad de guiar y perfeccionar nuestras emociones, como la de otras personas, la discriminación podría ser utilizada para comprender pensamientos propios y acciones. Es decir, el sujeto es capaz de perfeccionar sus actos y actitudes utilizando sus conocimientos y habilidades, porque es consciente de todo lo que tiene para ofrecer, y que puede usarlo para un bien en común.

De acuerdo al objetivo específico 3, componente adaptabilidad de la inteligencia emocional y la toma de decisiones se relaciona positiva y significativamente ($r_s = 0,779$ y $p = 0,000$); al respecto en la investigación realizada por Escobedo (2015), en su tesis encontró una correlación significativa $r_s = 0,720$ a un nivel de confianza de 0,05 entre inteligencia emocional y rendimiento Académico. Así mismo concuerda con Calampa (2015), el estudio se orientó en identificar cada factor que incide en el bajo desempeño y reducción de la efectividad. El estudio empleó un método deductivo-hipotético,

correlacional. La muestra fue de 106 docentes. Concluyó, las tomas de decisiones están relacionadas con la gestión administrativa en la institución con un rho de Spearman 0.720 y un $p=0.000$, por ello, una buena toma de decisión implica una buena gestión ya que de acuerdo a ello se determinara el buen desempeño en el ámbito laboral. Es sustentado con el modelo teórico de Bar On (1977), quien sostuvo que la Inteligencia Emocional comprende la habilidad de entender, sentir y controlar, modificando el estado emocional personal e interpersonal que nos ayudan a sobresalir frente a las demandas y tensión del medio social, así como del buen desempeño en nuestra vida diaria el cual califica nuestra historia de vida y es una determinante habilidad para obtener el éxito en nuestra vida

V. CONCLUSIONES

5.1 Siendo el objetivo general. Determinar la correlación entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones en Inctell Comunicaciones S.A.C., Comas 2019, Se ha determinado que existe una correlación positiva y significativa entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones.

5.2 Siendo el objetivo específico 1. Determinar la correlación entre el componente intrapersonal de la inteligencia emocional y la toma de decisiones en Inctell Comunicaciones S.A.C., Comas 2019. Se ha determinado que existe una correlación positiva y significativa entre el componente intrapersonal de la inteligencia emocional y la toma de decisiones.

5.3 Siendo el objetivo específico 2. Determinar la correlación entre el componente interpersonal de la inteligencia emocional y la toma de decisiones en Inctell Comunicaciones S.A.C., Comas 2019. Se determinó que existe una correlación positiva y significativa entre el componente interpersonal de la inteligencia emocional y la toma de decisiones.

5.4 Siendo el objetivo específico 3. Determinar la correlación entre el componente de adaptabilidad de la inteligencia emocional y la toma de decisiones en Inctell Comunicaciones S.A.C., Comas 2019. Se determinó existe una correlación positiva y significativa entre el componente de adaptabilidad de la inteligencia emocional y la toma de decisiones.

VI. RECOMENDACIONES

6.1 Se recomienda al gerente de la empresa Incetell Comunicaciones S.A.C., Comas 2019, realizar capacitaciones de manera constante sobre la inteligencia emocional a los colaboradores de la empresa, ya que así estarán aptos para realizar una buena toma de decisión ante una dificultad u oportunidad que se les presente.

6.2 Se recomienda al gerente tener una especialista en psicología, para que realice mensualmente un chequeo de manera intrapersonal a los colaboradores, así determinar que preocupaciones tiene y que es lo que están sintiendo, ya que son aspectos subjetivos de los colaboradores que no pueden ser visualizados; esto aporta a su mejoramiento y motivación haciendo que tome mejores decisiones al momento de realizar sus labores.

6.3 Se recomienda al gerente de la empresa a realizar reuniones de confraternización para que así los colaboradores puedan interrelacionarse haciendo que refuerce interpersonalmente, ya que mediante estas reuniones podrá unificar la cultura organizacional y mejorar el clima organizacional en las organizaciones, incentivando a los colaboradores mejorando su toma de decisiones.

6.4 Finalmente, se recomienda realizar capacitaciones acerca de los beneficios que se obtiene si se realiza un cambio dentro de la organización, pues que la adaptabilidad de los colaboradores aportara a que se puedan realizar cambios más rápidos, reducir dificultades y riesgos que puedan suscitarse.

REFERENCIAS

- Arrea, C. (2016). Más sobre el trabajo en equipo. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/434/43448497001.pdf>
- Abanto, Z. (2000). *Manual Técnico ICE (Inventario de cociente emocional de Bar On, Test para la medida de la inteligencia emocional Reuven Bar-On PhD, traducido y adaptado para uso experimental en el Perú*. Universidad Nacional de Trujillo, La Libertad.
- Almeyda, O. y Veliz, F. (2010). *Manual de Inteligencia Emocional*. Lima, Perú: Editorial MV Fénix E.I.R.
- Arkin, H. y Colton, R. (1995). *Tamaño de la muestra*. Buenos Aires: Ateneo
- Fisher y Asquenasy (2000) *Inteligencia emocional*. Madrid: Morata
- Trujillo, M y Rivas, L. (2005). Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802502.pdf>
- Bar-On, R. (1997). *The Emotional Quotient (EQ-i): A Test of Emotional Intelligence*. Toronto: Multi-Health Systems.
- Bateman, T. & Snell, A. (1999). *Administración: una ventaja competitiva*. México: Mc Graw Hill
- Bernal, C. (2006) *Metodología de la investigación*. México: Pretince Hall
- Best, J. (1998). *Investigación aplicada*. (2ª ed.).México: Limusa
- Bradberry, T. (2016). *Inteligencia emocional*. México: Mc Graw Hill.
- Calampa, H. (2015). *Toma de decisiones directivas y gestión administrativa en las instituciones educativas de la UGEL 04 – 2015*. (Tesis de título) Universidad Privada del Norte en Lima, Perú.
- Camacho, N., Ordoñez, J., Roncancio, M. y Vaca, P. (2017) Convivencia escolar y cotidianidad: una mirada desde la inteligencia emocional. *Revista Educación y Desarrollo Social*, 11(1), 24-47. DOI: [org/10/18359/reds.2649](https://doi.org/10.18359/reds.2649).

- Castro, A. (2007). *Inteligencia Emocional*. Colombia: Revista Latinoamericana Tecnológica. XIV Edición, Capítulo 3. Editorial Extracorp.
- Coon, D. (2010). *Fundamentos de psicología*, México: Editorial Thomson.
- Díaz V. (2009) metodología de la investigación. (2ª ed.).México: Limusa
- Donnelly, J.; Gibson, J. e Ivancevich, J. (1997). Fundamentos de dirección y administración de empresas. (8ª ed). Mc. Graw Hill
- Enríquez, E. Martínez, J. Guevara, I. (2015). Relación de la Inteligencia emocional con el desempeño laboral. Recuperado de: <http://revistas.usc.edu.co/index.php/CienciaySalud/article/viewFile/505/432>
- Escobedo, P. (2015), en su tesis “Relación entre inteligencia emocional y rendimiento académico de los alumnos del nivel básico de un colegio privado, Guatemala.
- Fisher, D. y Ashkanasy, M. (2000). The emerging role of emotions in work life: An introduction. *Journal of Organizational Behavior*. New Jersey, Mar., vol. 21, n. ° 2, pp. 123-29.
- García, A. (2016). *Toma de decisiones*. Colombia: Pearson Educación
- Goleman, D. (1995). *La práctica de la inteligencia emocional*. Colombia: Editorial Kairos
- Goleman, D. (2005). *Inteligencia emocional*. Colombia. Editorial Kairos
- Gaudy, R. (2007). *Muestreo*. Barcelona: Herder.
- Gutiérrez, G. (2014, marzo 3). *Teoría de la toma de decisiones. Definición, etapas y tipos*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-toma-de-decisionesdefinicion-etapas-y-tipos/>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación científica*. Barcelona: Herder
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2016). *Metodología de la investigación científica*. Barcelona: Herder
- Herrera, L., Buitrago, R. Y Perandones, T. (2015) Psicología positiva e inteligencia emocional en educación. *Revista de Educación*, 354 (2011) 765-783.

- Hellriegel, D. (2004). *Comportamiento organizacional*. México. Editorial Thomson.
- Kaiten, J. (2017). Importancia de la visión y la misión dentro de las organizaciones. Recuperado de <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/1087>
- Kast, F. (2000). *Administración en las organizaciones*. Recuperado de catalogo.econo.unlp.edu.ar/meran/getIndiceFile.pl?id2=4136
- Kerlinger, F (1988). *Comportamiento humano*. México: Pretince Hall
- La Torre, R. (2015). *Análisis financiero y su relación en la toma de decisiones en las pequeñas empresas ferreteras del distrito de Los Olivos, 2015*. (Tesis de título) Universidad Privada del Norte en Lima, Perú.
- Luciano, S (2016). *Análisis gerencial y la toma de decisiones en la empresa Estructuras portuarias S.A., Guadalajara, periodo 2011 – 2013*. (Tesis de título) Universidad Privada de Guadalajara, México.
- Maidana A, Samudio M. Inteligencia emocional de docentes de Enfermería según aptitud demostrada en su entorno laboral. *Medicina Clínica y Social*. 2018;2 (2):72-83.
- Mayer, J. y Salovey, P. (1990). What is emotional intelligence? In P. Salovey & D. Sluyter (Eds). *Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators* (p. 3-31) Nueva York: Basic Books.
- Mayer, J. y Salovey, P. (2001). Emotional intelligence as Zeitgeist, as personality, and as mental ability. En R.J. Sternberg (Ed.), *Handbook of emotional intelligence* (pp. 92-117). San Francisco: Jossey Bass.
- Mikulic, I., Crespi.M y Caballero, R. (2018) Construcción de un inventario de inteligencia emocional percibida para adultos. *Ciencias Psicológicas*,12(1), 121-136. Doi: <https://doi.org/10.22235/cp.v12i1.1602>
- Quiroa, G. (2014). *Toma de decisiones y productividad laboral estudio realizado con el área de salud de la ciudad Quetzaltenango, en Guatemala*. (Tesis de título) Universidad Rafael Landívar.

- Robles, H. (2014). *Toma de decisiones y productividad laboral en la empresa Amauta Impresiones Comerciales S.A.C. Cercado De Lima, 2014.* (Tesis de título) Universidad de Piura en Lima, Perú.
- Rodríguez, M. (2005). *Metodología de la investigación.* Barcelona: Paidós.
- Gilbert, C. (2014). La teoría social y los enigmas de la condición humana. Recuperado de <http://148.202.18.157/sitios/publicacionesite/ppperiod/republicana/pdf/ActaRep13/2.pdf>
- Romeo, J. (2003). *Toma de decisiones, una nueva perspectiva (Ira Ed.)* México: Editorial. México, 2003.
- Simkin, H y Becerra, G. (2013). El proceso de socialización. Apuntes para su exploración en el campo psicosocial. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/145/14529884005.pdf>
- Roux, H. (2009). *Inteligencia emocional.* Madrid: Editorial Amazon.
- Ruiz, C. (1998). *Confiabilidad del instrumento.* México: McGraw-Hill.
- Salking, N. (1998). *Metodología de la investigación.* México: Pretince Hall
- Salovey, P. (1990). *Inteligencia Emocional.* (6ª ed.). Madrid: Morata
- Salovey, P. y Mayer, J. (2001). *Inteligencia emocional.* México: McGraw-Hill.
- Stelzer, D. (2004), *Inteligencia emocional.* Colombia: Pearson Educación
- Torrabadella, P. (2012). *Cómo desarrollar la Inteligencia Emocional.* Barcelona, España: Editorial Vía Libro.
- Trigoso, R. (2015). *Inteligencia Emocional en Jóvenes y rendimiento académico en adolescentes españoles y peruanos, Universidad de León.* (Tesis Maestría). Universidad de Carabobo, Valencia- Venezuela.
- Zambrano, D (2015). *Inteligencia emocional y rendimiento académico en historia, geografía y economía en alumnos de la Universidad Técnica de Ambato.* (Tesis de maestría), Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

- Contreras, E. (2013). El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/646/64629832007.pdf>
- Barrios, N., Ricard, M. y Fernández, R. (2016). La definición de funciones en la gestión de la calidad de los procesos universitarios. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612016000200005
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Huilcapi, M., Castro, G. y Georgina, J. (2017). Motivación: las teorías y su relación en el ámbito empresarial. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/562/56209917.pdf>
- Segredo, A. (2016). Comunicación organizacional como dimensión necesaria para medir el clima en las organizaciones en salud pública.
Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/hs/v16n1/2007-7459-hs-16-01-00028.pdf>
- Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración. Mexico: McGraw –Hil.
- Echemendía Tocabens, Belkis. (2011). Definiciones acerca del riesgo y sus implicaciones. Revista Cubana de Higiene y Epidemiología, 49(3), 470-481. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-30032011000300014
- Martín, J. (31 de diciembre 2018). Tener metas te hará más feliz [Mensaje blog]. Recuperado de <https://www.cerem.pe/blog/tener-metas-te-hara-mas-feliz>
- Quiñonez, E. (2018). Correlación entre satisfacción de beneficios laborales e identificación organizacional en una empresa de la ciudad de Guatemala (Tesis de Licenciatura). Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Quinonez-Edma.pdf>
- Huaquisto, S. (2016). Análisis de Eficiencia en Proyectos de Inversión Pública: Un Estudio de Caso en Proyectos Ejecutados por Administración Directa. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5399051>
- Real Academia Española (2019). Transcendencia. Recuperado de <https://dle.rae.es/consecuencia>

- Céspedes, E. (2009). La teoría de la decisión de David Lewis y la paradoja de Newcomb. Límite. Revista Interdisciplinaria de Filosofía y Psicología, 4(20). Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/836/83612138003.pdf>
- Manes, J. (2005). Gestión estratégica para instituciones educativas. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=d2PCJ51_LwYC&pg=PA21&dq=objetivos+definicion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwirraW33fTIAhVCmVkKHYdKAhcQ6wEIKjAA#v=onepage&q=objetivos%20definicion&f=false
- Crisólogo, A. y León, S. (2013). El control interno y su efecto en la gestión administrativa y la organización de la Institución Educativa Particular Interamericano S.A., de la Ciudad de Trujillo en el año 2012 (Tesis de Título). Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/146/1/CRISOLOGO_ANA_CONTROL_INTERNO_EFECTO.pdf
- Mendoza, S., Jofré, V. y Valenzuela, S. (2006). La toma de decisiones en salud y el modelo conceptual de Otawa. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/iee/v24n1/v24n1a09.pdf>

Anexos

Anexo 1 Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS Y VARIABLES	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema general: ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones en la empresa Incetell Comunicaciones S.A.C., Comas 2019?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>A): ¿Qué relación existe entre componente intrapersonal de la inteligencia emocional y la toma de decisiones en la empresa Incetell Comunicaciones S.A.C., Comas 2019?</p> <p>B) ¿Qué relación existe entre componente interpersonal de la inteligencia emocional y la toma de decisiones en la empresa Incetell Comunicaciones S.A.C., Comas 2019?</p> <p>C) ¿Qué relación existe entre componente de adaptabilidad de la inteligencia emocional y la toma de decisiones en la empresa Incetell Comunicaciones S.A.C., Comas 2019?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones en la empresa Incetell Comunicaciones S.A.C., Comas 2019</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>A. Determinar la relación que existe entre componente intrapersonal de la inteligencia emocional y la toma de decisiones en la empresa Incetell Comunicaciones S.A.C., Comas 2019</p> <p>B. Determinar la relación que existe entre componente interpersonal de la inteligencia emocional y la toma de decisiones en la empresa Incetell Comunicaciones S.A.C., Comas 2019</p> <p>C. Determinar la relación que existe entre componente de adaptabilidad de la inteligencia emocional y la toma de decisiones en la empresa Incetell Comunicaciones S.A.C., Comas 2019.</p>	<p>Hipótesis General: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones en la empresa Incetell Comunicaciones S.A.C., Comas 2019.</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <p>H₁. Existe relación significativa entre componente intrapersonal de la inteligencia emocional y la toma de decisiones en la empresa Incetell Comunicaciones S.A.C., Comas 2019.</p> <p>H₂ B. Existe relación significativa interpersonal de la inteligencia emocional y la toma de decisiones en la empresa Incetell Comunicaciones S.A.C., Comas 2019.</p> <p>H₃ Existe relación significativa entre componente de la inteligencia emocional y la toma de decisiones en la empresa Incetell Comunicaciones S.A.C., Comas 2019.</p> <p>1.-Variable 1 LA INTELIGENCIA EMOCIONAL, Bar On (1977, p. 189), sostuvo: La Inteligencia Emocional como un conjunto de habilidades emocionales, personales e interpersonales que influyen en nuestra habilidad general para afrontar las demandas y presiones del medio ambiente, como tal nuestra inteligencia emocional es un factor importante en la determinación de nuestra habilidad para tener éxito en la vida. (p.189)</p> <p>2.-Variable 2 TOMA DE DECISIONES</p> <p>Gutiérrez (2014, p.24) El proceso de toma de decisiones comienza con un problema, donde se analizan los riesgos y su implicancia a futuro. Para ello, antes que se pueda caracterizar los objetivos, los administradores tienen que ser conscientes de las discrepancias, estar bajo presión para que se tomen acciones y tener los recursos necesarios.</p>	VARIABLE 1: Inteligencia Emocional				
			DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	
			<p>I. Componente Intrapersonal</p> <p>II. Componente Interpersonal.</p> <p>III. Componente de Adaptabilidad</p>	<p>3.1 misión/visión Coordinación de acciones Estratégicas Objetivos</p> <p>3.2 Socialización Funciones Atención al cliente</p> <p>3.3 Motivación Comunicación Trabajo en equipo Conciliación</p>	<p>1-3</p> <p>4-7</p> <p>8-10</p>	<p>Ordinal es</p> <p>5-Siempre</p> <p>4-Casi nunca</p> <p>3- A veces</p> <p>2- .Nunca</p> <p>1- Casi nunca</p>	
			VARIABLE 2 Toma de decisiones				
			DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	
			<p>I. Decisiones tácticas</p> <p>II. Decisiones estratégicas</p> <p>III. Decisiones operativas</p>	<p>4.1 Riesgo Establecimiento de metas Beneficios</p> <p>4.2 Tiempo de Ejecución Transcendencia Objetivos</p> <p>4.3 Efecto en la gestión Aceptación Rechazo</p>	<p>11-13</p> <p>14-16</p> <p>17-19</p>	<p>5-siempre</p> <p>4-Casi nunca</p> <p>3-A veces</p> <p>2- .Nunca</p> <p>1-Casi nunca</p>	

Anexo 2

Instrumentos de recolección de datos

“ La inteligencia emocional y la toma de decisiones en la empresa Incetell Comunicaciones S.A.C., Comas 2019.”

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones en la empresa Incetell Comunicaciones S.A.C., Comas 2019.

INSTRUCCIONES: Marque con una X la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA	CASI NUNCA
5	4	3	2	1

ÍTEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		5	4	3	2	1
1	Controlo sentimientos negativos que impidan realizar mis labores					
2	Las acciones estratégicas establecidas, consideras que son las mejores					
3	Se siente conforme con el cargo que desempeña					
4	Percibe si sus compañeros están a gusto					
5	Le importa lo que les sucede a sus compañeros					
6	Considera que el trabajo en equipo es importante para el buen desempeño laboral					
7	La amabilidad y el respeto es importante en las personas que solicitan su apoyo					
8	La motivación implica una buena toma de decisiones					
9	La constante comunicación mejora el rendimiento al momento de tomar una decisión					
10	El trabajo en equipo coopera para lograr un fin en común					
11	Se analizan los riesgos de cada alternativa en la toma de decisiones					
12	Se mide el progreso del cumplimiento de las decisiones tomadas					
13	Confió en mis habilidades para tomar decisiones					
14	Se establece un tiempo determinado para la toma de las decisiones					
15	Se mide la participación de mercado de la organización					
16	Se establecen objetivos a corto, mediano y largo plazo					
17	Se busca nuevas oportunidades en base a los resultados obtenidos de las decisiones tomadas					
18	Se acepta la tolerancia a los errores					
19	Se toma en cuenta el rechazo de los resultados de las decisiones tomadas					

Anexo 3														
BASE DATOS 14														
Base datos: Inteligencia emocional														
N°	it1	it2	it3		it4	it5	it6	it7		it8	it9	it10		
1	3	3	5	11	4	5	3	3	15	5	5	5	15	
2	5	2	5	12	5	5	5	2	17	5	5	5	15	
3	3	3	5	11	4	4	5	3	16	3	5	5	13	
4	1	1	5	7	5	5	5	1	16	5	5	5	15	
5	5	2	4	11	3	5	5	2	15	3	4	4	11	
6	5	2	5	12	5	5	3	2	15	5	3	5	13	
7	5	2	5	12	5	5	5	2	17	5	5	5	15	
8	4	4	4	12	4	4	3	4	15	3	5	4	12	
9	5	3	5	13	3	5	5	3	16	5	5	5	15	
10	5	2	5	12	5	5	5	2	17	5	5	5	15	
11	3	3	5	11	5	3	3	3	14	3	4	5	12	
12	2	1	4	7	3	4	3	1	11	1	2	4	7	
13	3	2	2	7	4	4	3	2	13	5	5	2	12	
14	5	2	4	11	4	1	1	2	8	3	5	4	12	
15	3	2	5	10	4	4	4	2	14	3	4	5	12	
16	5	4	5	14	5	3	5	4	17	4	5	5	14	
17	4	3	3	10	2	4	4	3	13	3	4	3	10	
18	4	2	3	9	5	5	3	2	15	4	5	3	12	
19	4	3	5	12	4	5	4	3	16	4	4	5	13	
20	3	1	5	9	4	5	5	1	15	5	5	5	15	
21	5	2	5	12	1	5	5	2	13	5	5	5	15	
22	5	2	5	12	4	5	5	2	16	5	5	5	15	
23	2	2	2	6	5	5	3	2	15	4	5	2	11	
24	4	4	5	13	4	5	4	4	17	3	4	5	12	
25	5	2	5	12	2	5	3	2	12	4	3	5	12	
26	1	1	4	6	3	5	4	1	13	5	5	4	14	
27	5	2	4	11	5	4	3	2	14	5	3	4	12	
28	4	3	4	11	3	3	2	3	11	3	4	4	11	
29	2	2	3	7	1	4	3	2	10	1	4	3	8	
30	2	3	4	9	3	5	5	3	16	3	4	4	11	
31	4	1	5	10	3	5	4	1	13	3	5	5	13	
32	4	2	5	11	1	4	4	2	11	4	5	5	14	
33	3	2	4	9	1	4	3	2	10	3	4	4	11	
34	1	2	3	6	4	4	3	2	13	5	5	3	13	
35	1	4	5	10	3	5	5	4	17	3	5	5	13	
36	5	3	5	13	5	5	5	3	18	5	5	5	15	
37	5	2	3	10	5	4	5	2	16	3	4	3	10	
38	3	3	5	11	5	5	5	3	18	5	5	5	15	
39	5	1	5	11	5	5	5	1	16	5	5	5	15	
40	3	2	3	8	4	5	1	2	12	3	3	3	9	
41	4	2	1	7	2	4	4	2	12	3	2	1	6	
42	4	2	5	11	5	2	3	2	12	3	3	5	11	
43	3	4	3	10	5	4	5	4	18	1	5	3	9	
44	2	2	3	7	4	5	4	2	15	4	3	3	10	
45	3	3	4	10	5	5	1	3	14	5	5	4	14	
46	3	3	3	9	4	3	4	3	14	4	4	3	11	
47	1	1	4	6	5	3	3	1	12	3	4	4	11	
48	5	3	4	12	4	5	4	3	16	4	4	4	12	
49	1	2	5	8	5	5	4	2	16	5	3	5	13	
50	5	3	5	13	5	5	5	3	18	5	5	5	15	
51	5	1	5	11	5	5	5	1	16	5	5	5	15	
52	4	2	4	10	5	2	5	2	14	3	2	4	9	
53	3	2	3	8	4	5	5	2	16	4	4	3	11	
54	3	2	4	9	3	5	3	2	13	3	5	4	12	
55	3	4	5	12	5	4	4	4	17	4	1	5	10	

56	4	4	5	13	3	4	1	4	12	3	5	5	13
57	5	3	3	11	4	4	3	3	14	2	4	3	9
58	4	2	1	7	4	3	4	2	13	3	2	1	6
59	2	3	3	8	4	4	2	3	13	5	2	3	10
60	5	1	3	9	5	5	5	1	16	4	4	3	11
61	3	2	4	9	5	5	4	2	16	4	4	4	12
62	3	2	3	8	4	4	2	2	12	3	3	3	9
63	5	2	5	12	5	5	4	2	16	3	3	5	11
64	4	4	5	13	5	5	5	4	19	5	5	5	15
65	5	3	3	11	5	5	4	3	17	5	3	3	11
66	5	2	5	12	5	5	5	2	17	5	1	5	11
67	1	3	3	7	4	4	3	3	14	5	5	3	13
68	1	1	5	7	3	5	5	1	14	3	5	5	13
69	5	2	5	12	5	5	5	2	17	5	5	5	15
70	5	2	3	10	5	4	5	2	16	3	4	3	10
71	3	2	5	10	5	5	5	2	17	5	5	5	15
72	5	4	5	14	5	5	5	4	19	5	5	5	15
73	3	3	3	9	4	5	1	3	13	3	3	3	9
74	4	4	1	9	2	4	4	4	14	3	2	1	6
75	4	4	5	13	5	2	3	4	14	3	3	5	11
76	3	3	3	9	5	4	5	3	17	1	5	3	9
77	2	2	3	7	4	5	4	2	15	4	3	3	10
78	3	3	4	10	5	5	1	3	14	5	5	4	14
79	3	3	3	9	4	3	4	3	14	4	4	3	11
80	1	1	4	6	5	3	3	1	12	3	4	4	11

Base datos: toma decisiones												
N°	it1	it2	it3		it4	it5	it6		it7	it8	it9	
1	4	5	5	14	4	5	3	12	3	5	5	13
2	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
3	4	4	5	13	4	4	5	13	3	3	5	11
4	5	5	5	15	5	5	5	15	1	5	5	11
5	3	5	4	12	3	5	5	13	5	3	4	12
6	5	5	5	15	5	5	3	13	5	5	3	13
7	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
8	4	4	4	12	4	4	3	11	4	3	5	12
9	3	5	5	13	3	5	5	13	5	5	5	15
10	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
11	5	3	5	13	5	3	3	11	3	3	4	10
12	3	4	4	11	3	4	3	10	2	1	2	5
13	4	4	2	10	4	4	3	11	3	5	5	13
14	4	1	4	9	4	1	1	6	5	3	5	13
15	4	4	5	13	4	4	4	12	3	3	4	10
16	5	3	5	13	5	3	5	13	5	4	5	14
17	2	4	3	9	2	4	4	10	4	3	4	11
18	5	5	3	13	5	5	3	13	4	4	5	13
19	4	5	5	14	4	5	4	13	4	4	4	12
20	4	5	5	14	4	5	5	14	3	5	5	13
21	1	5	5	11	1	5	5	11	5	5	5	15
22	4	5	5	14	4	5	5	14	5	5	5	15
23	5	5	2	12	5	5	3	13	2	4	5	11
24	4	5	5	14	4	5	4	13	4	3	4	11
25	2	5	5	12	2	5	3	10	5	4	3	12
26	3	5	4	12	3	5	4	12	1	5	5	11
27	5	4	4	13	5	4	3	12	5	5	3	13
28	3	3	4	10	3	3	2	8	4	3	4	11
29	1	4	3	8	1	4	3	8	2	1	4	7
30	3	5	4	12	3	5	5	13	2	3	4	9
31	3	5	5	13	3	5	4	12	4	3	5	12
32	1	4	5	10	1	4	4	9	4	4	5	13
33	1	4	4	9	1	4	3	8	3	3	4	10
34	4	4	3	11	4	4	3	11	1	5	5	11
35	3	5	5	13	3	5	5	13	1	3	5	9
36	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
37	5	4	3	12	5	4	5	14	5	3	4	12
38	5	5	5	15	5	5	5	15	3	5	5	13
39	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
40	4	5	3	12	4	5	1	10	3	3	3	9
41	2	4	1	7	2	4	4	10	4	3	2	9
42	5	2	5	12	5	2	3	10	4	3	3	10
43	5	4	3	12	5	4	5	14	3	1	5	9
44	4	5	3	12	4	5	4	13	2	4	3	9
45	5	5	4	14	5	5	1	11	3	5	5	13
46	4	3	3	10	4	3	4	11	3	4	4	11
47	5	3	4	12	5	3	3	11	1	3	4	8
48	4	5	4	13	4	5	4	13	5	4	4	13
49	5	5	5	15	5	5	4	14	1	5	3	9

50	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
51	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
52	5	2	4	11	5	2	5	12	4	3	2	9
53	4	5	3	12	4	5	5	14	3	4	4	11
54	3	5	4	12	3	5	3	11	3	3	5	11
55	5	4	5	14	5	4	4	13	3	4	1	8
56	3	4	5	12	3	4	1	8	4	3	5	12
57	4	4	3	11	4	4	3	11	5	2	4	11
58	4	3	1	8	4	3	4	11	4	3	2	9
59	4	4	3	11	4	4	2	10	2	5	2	9
60	5	5	3	13	5	5	5	15	5	4	4	13
61	5	5	4	14	5	5	4	14	3	4	4	11
62	4	4	3	11	4	4	2	10	3	3	3	9
63	5	5	5	15	5	5	4	14	5	3	3	11
64	5	5	5	15	5	5	5	15	4	5	5	14
65	5	5	3	13	5	5	4	14	5	5	3	13
66	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	1	11
67	4	4	3	11	4	4	3	11	1	5	5	11
68	3	5	5	13	3	5	5	13	1	3	5	9
69	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
70	5	4	3	12	5	4	5	14	5	3	4	12
71	5	5	5	15	5	5	5	15	3	5	5	13
72	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
73	4	5	3	12	4	5	1	10	3	3	3	9
74	2	4	1	7	2	4	4	10	4	3	2	9
75	5	2	5	12	5	2	3	10	4	3	3	10
76	5	4	3	12	5	4	5	14	3	1	5	9
77	4	5	3	12	4	5	4	13	2	4	3	9
78	5	5	4	14	5	5	1	11	3	5	5	13
79	4	3	3	10	4	3	4	11	3	4	4	11
80	5	3	4	12	5	3	3	11	1	3	4	8

“Año de la lucha Contra la Corrupción y la Impunidad”

Lima, 06 de diciembre del 2019

Asunto: Carta de autorización

Presente.-

De mi consideración

Por medio de la presente misiva, yo DAN CRISTIAN DIAZ FLORES, con DNI N°45484633, en mi condición de Gerente General de la empresa Incetell Comunicaciones S.A.C., autorizo a la Srta. Tucto Jara, Cinthia Lizeth, identificada con DNI N° 46969731, persona que viene realizando labores administrativas en nuestra organización, pueda recabar la información pertinente para la adecuada realización de su tesis *La Inteligencia Emocional y la Toma de Decisiones en la empresa Incetell Comunicaciones S.A.C., distrito de Comas 2019*, durante el año en curso.

Sin otro particular, me despido cordialmente de usted, haciendo extensiva esta carta para los fines ya señalados por la referida solicitante.

Atentamente,


Ing. DAN C. DIAZ FLORES
Gerente General
INCETELL COMUNICACIONES S.A.C.



 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	CONTROL DE ASESORÍAS	Código : F01-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 20-06-2019
		Página : 1 de 1

1. DATOS GENERALES

Filial / sede:	LIMA NORTE	Período académico:	2019-II
Programa académico:	ADMINISTRACIÓN	Ciclo:	X
Docente:	DR. JUAN MANUEL VASQUEZ ESPINOZA	E-mail:	jmvasqueze@ucvvirtual.edu.pe

N°	Autor	Fecha	Hora	Breve descripción de la asesoría
1	TUCTO JARA CINTHIA LIZETH	06/09/2019	6: 20 p.m. a 10:30p.m.	ANALIZA LOS LINEAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS QUE FUNDAMENTAN LA ELABORACIÓN DEL DPI
2	TUCTO JARA CINTHIA LIZETH	13/09/2019	6: 20 p.m. a 10:30 p.m	APLICA LAS PROPIEDADES MÉTRICAS DE VALIDEZ, CONFIABILIDAD
3	TUCTO JARA CINTHIA LIZETH	20/09/2019	6: 20 p.m. a 10:30 p.m	APLICA EL PROCEDIMIENTO PLANIFICADO DE RECOJO DE DATOS PARA LA EJECUCIÓN DE SU TESIS
4	TUCTO JARA CINTHIA LIZETH	27/09/2019	6: 20 p.m. a 10:30 p.m	APLICA EL PROCEDIMIENTO PLANIFICADO DE RECOJO DE DATOS PARA LA EJECUCIÓN DE SU TESIS
5	TUCTO JARA CINTHIA LIZETH	04/10/2019	6: 20 p.m. a 10:30 p.m	PLICA EL PROCEDIMIENTO PLANIFICADO DE RECOJO DE DATOS PARA LA EJECUCIÓN DE SU TESIS
6	TUCTO JARA CINTHIA LIZETH	11/10/2019	6: 20 p.m. a 10:30 p.m	APLICA EL PROCESAMIENTO Y TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE SUS DATOS
7	TUCTO JARA CINTHIA LIZETH	18/10/2019	6: 20 p.m. a 10:30 p.m	1ª JORNADA DE SUSTENTACION
8	TUCTO JARA CINTHIA LIZETH	25/10/2019	6: 20 p.m. a 10:30 p.m	ORGANIZA LOS RESULTADOS Y LOS DESCRIBE
9	TUCTO JARA CINTHIA LIZETH	01/11/2019	6: 20 p.m. a 10:30 p.m	ANALIZA LOS RESULTADOS Y LOS DISCUTE CON LOS ANTECEDENTES DE SU INVESTIGACIÓN
10	TUCTO JARA CINTHIA LIZETH	08/11/2019	6: 20 p.m. a 10:30 p.m	ELABORA LAS CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES
11	TUCTO JARA CINTHIA LIZETH	15/11/2019	6: 20 p.m. a 10:30 p.m	REVISIÓN DEL INFORME DE TESIS
12	TUCTO JARA CINTHIA LIZETH	22/11/2019	6: 20 p.m. a 10:30 p.m	REVISIÓN DEL INFORME DE TESIS
13	TUCTO JARA CINTHIA LIZETH	29/11/2019	6: 20 p.m. a 10:30 p.m	REVISIÓN DEL INFORME DE TESIS



Dr. VASQUEZ ESPINOZA JUAN MANUEL
 CORLAD REGUC 23622
 Firma del Docente

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD
CESAR VALLEJO

REGISTRO DE MONITOREO

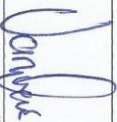
Código : F02-PP-PR-02.02
Versión : 10
Fecha : 25-02-2019
Página : 1 de 1

Facultad : CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Escuela Profesional: ADMINISTRACIÓN
Semestre académico : 2019-II Experiencia Curricular: ASESOR ESPECIALISTA Y METODOLOGO
Ciclo académico : X CICLO Docente: Dr. Juan Manuel Vásquez Espinoza

- I. Unidad académica: ELABORACIÓN DEL INFORME DE TESIS Contenido programado: DIAGNOSTICO INDIVIDUAL DEL PROYECTO DE TESIS
 - II. Contenido trabajado: Adecuaciones por la aprobación de contenidos requeridos para proseguir con el Informe de Tesis
 - III. Evaluación: Rubrica de DPI
 - IV. Observaciones e incidencias
- Trabajar los contenidos de los proyectos adecuando al requerimiento necesario para desarrollar los proyectos de investigaciones.
Expedito para sustentar su Tesis.**

Nombre del evaluador: _____ Firma del evaluador: _____

Fecha: 05/12/2019 Firma del docente: _____


Dr. VÁSQUEZ ESPINOZA, JUAN MANUEL
CORLAO REGUC 23823

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	--------------------------------

NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original, y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera de la Intranet UCV serán consideradas como COPIA NO CONTROLADA.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "La inteligencia emocional y la toma de decisiones en la empresa Incefall Comunicaciones S.A.C., Comas, 2019"
 Apellidos y nombres del investigador: **TUCTO JARA Cynthia Lizeh**
 Apellidos y nombres del experto: **Dr. ALVA ANGE ROSE / CÉSAR**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
			ITEM / PREGUNTA			SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
INTELIGENCIA EMOCIONAL	COMPONENTE INTRAPERSONAL	MISIÓN / VISIÓN	Controlo sentimientos negativos que impiden mis labores		/			
		COORDINACIÓN DE ACCIONES ESTRATÉGICAS	Las acciones estratégicas establecidas, consideras que son las mejores		/			
		OBJETIVOS	Se siente cómodo con el cargo que desempeña		/			
	COMPONENTE INTERPERSONAL	SOCIALIZACIÓN	Parce si sus compañeros están a gusto	Le importa lo que les sucede a sus compañeros		/		
		FUNCIONES	Considera que el trabajo en equipo es importante para el buen desempeño laboral		/			
		ATENCIÓN AL CLIENTE	La amabilidad y el respeto es importante en las personas que solicitan su apoyo		/			
		MOTIVACIÓN	La motivación implica una buena toma de decisiones		/			
	COMPONENTE DE ADAPTIBILIDAD	COMUNICACIÓN	La constante comunicación mejora el rendimiento al momento de tomar una decisión		/			
		TRABAJO EN EQUIPO	El trabajo en equipo coopera para lograr un fin en común		/			
		RIESGO	Se analizan los riesgos de cada alternativa en la toma de decisiones		/			
TOMA DE DECISIONES	DECISIONES TÁCTICAS	ESTABLECIMIENTO DE METAS	Se mide el progreso del cumplimiento de las decisiones tomadas		/			
		BENEFICIOS	Conto en mis habilidades para tomar decisiones		/			
	DECISIONES ESTRATÉGICAS	TIEMPO DE EJECUCIÓN	Se establece un tiempo determinado para la toma de las decisiones		/			
		TRANSCENDENCIA	Se mide la participación de mercado de la organización		/			
		OBJETIVOS	Se establecen objetivos a corto, mediano y largo plazo		/			
	DECISIONES OPERATIVAS	EFFECTOS EN LA GESTIÓN	Se busca nuevas oportunidades en base a los resultados obtenidos de las decisiones tomadas		/			
		ACEPTACIÓN	Se acepta la tolerancia a los errores		/			
Firma del experto:		Fecha 26/11/2019						

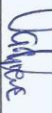
Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "La Inteligencia emocional y la toma de decisiones en la empresa Inceleft Comunicaciones S.A.C., Comas, 2019"

Apellidos y nombres del investigador: TUCTO JARA Cynthia Leah

Apellidos y nombres del experto: Dr. Vasquez Espinoza Juan Manuel

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINION DEL EXPERTO	
					SI CUMPLE	NO CUMPLE
INTELIGENCIA EMOCIONAL	COMPONENTE INTRAPERSONAL	MISIÓN / VISIÓN	Controlo sentimientos negativos que impiden mis labores			
		COORDINACIÓN DE ACCIONES ESTRATEGICAS	Las acciones estrategicas establecidas, consideras que son las mejores			
		OBJETIVOS	Se siente cómodo con el cargo que desempeña			
		SOCIALIZACIÓN	Perdida si sus compañeros están a gusto			
		FUNCIONES	Le importa lo que les sucede a sus compañeros			
	COMPONENTE INTERPERSONAL	ATENCIÓN AL CLIENTE	La amabilidad y el respeto es importante en las personas que solicitan su apoyo			
		MOTIVACIÓN	La motivación implica una buena toma de decisiones			
		COMUNICACIÓN	La constante comunicación mejora el rendimiento al momento de tomar una decisión			
		TRABAJO EN EQUIPO	El trabajo en equipo coopera para lograr un fin en común			
		RIESGO	Se analizan los riesgos de cada alternativa en la toma de decisiones			
TOMA DE DECISIONES	DECISIONES TÁCTICAS	ESTABLECIMIENTO DE METAS	Se mide el progreso del cumplimiento de las decisiones tomadas			
		BENEFICIOS	Confío en mis habilidades para tomar decisiones			
		TIEMPO DE EJECUCIÓN	Se establece un tiempo determinado para la toma de las decisiones			
		TRANSCENDENCIA	Se mide la participación de mercado de la organización			
		OBJETIVOS	Se establecen objetivos a corto, mediano y largo plazo			
	DECISIONES OPERATIVAS	EFFECTOS EN LA GESTIÓN	Se busca nuevas oportunidades en base a los resultados obtenidos de las decisiones tomadas			
		ACEPTACIÓN	Se acepta la tolerancia a los errores			
		RECHAZO	Se toma en cuenta el rechazo de los resultados de las decisiones tomadas			
		Fecha	___/___/___			
		Firma del experto:				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo se proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.
Dr. VASQUEZ ESPINOZA JUAN MANUEL
 COR/AD REGIC 23823

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE OBTENCION DE DATOS

Título de la investigación: "La inteligencia emocional y la toma de decisiones en la empresa Inceel Comunicaciones S.A.C., Comas, 2019"
 Apellidos y nombres del investigador: TUCTO JARA Cinthia Lizeth
 Apellidos y nombres del experto: *Dr. CAROLINA ESTERITA TORO*


VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINION DEL EXPERTO		
					SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS
INTELIGENCIA EMOCIONAL	COMPONENTE INTRAPERSONAL	MISSION / VISION	Controlo sentimientos negativos que impiden mis labores				
		COORDINACION DE ACCIONES ESTRATEGICAS	Las acciones estrategicas establecidas, consideras que son las mejores				
		OBJETIVOS	Se siente comodo con el cargo que desempeña				
		SOCIALIZACION	Perdida si sus compañeros están a gusto				
		FUNCIONES	Le importa lo que les sucede a sus compañeros				
	COMPONENTE INTERPERSONAL	ATENCION AL CLIENTE	La amabilidad y el respeto es importante en las personas que solicitan su apoyo				
		MOTIVACION	La motivación implica una buena toma de decisiones				
		COMUNICACION	La constante comunicación mejora el rendimiento al momento de tomar una decisión				
		TRABAJO EN EQUIPO	El trabajo en equipo coopera para lograr un fin en común				
		RIESGO	Se analizan los riesgos de cada alternativa en la toma de decisiones				
TOMA DE DECISIONES	DECISIONES TACTICAS	ESTABLECIMIENTO DE METAS	Se mide el progreso del cumplimiento de las decisiones tomadas				
		BENEFICIOS	Confío en mis habilidades para tomar decisiones				
		TIEMPO DE EJECUCION	Se establece un tiempo determinado para la toma de las decisiones				
		TRANSCENDENCIA	Se mide la participación de mercado de la organización				
		OBJETIVOS	Se establecen objetivos a corto, mediano y largo plazo				
	DECISIONES OPERATIVAS	EFFECTOS EN LA GESTION	Se busca nuevas oportunidades en base a los resultados obtenidos de las decisiones tomadas				
		ACEPTACION	Se acepta la tolerancia a los errores				
		RECHAZO	Se toma en cuenta el rechazo de los resultados de las decisiones tomadas				

Firma del experto:  Fecha: ____/____/____

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "La inteligencia emocional y la toma de decisiones en la empresa Intelcell Comunicaciones S.A.C., Comas, 2019"
 Apellidos y nombres del investigador: TUCTO JARA Cinthia Lizeth
 Apellidos y nombres del experto: Dr. CAMERON S. SAULEON ABRAHAM

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINION DEL EXPERTO	
					SI CUMPLE	NO CUMPLE
INTELIGENCIA EMOCIONAL	COMPONENTE INTRAPERSONAL	MISIÓN / VISIÓN	Controlo sentimientos negativos que impiden mis labores	5 = Siempre 4 = Casi Siempre 3 = A veces 2 = Nunca 1 = Nunca	<input checked="" type="checkbox"/>	
		COORDINACION DE ACCIONES ESTRATEGICAS	Las acciones estrategicas establecidas, consideras que son las mejores		<input checked="" type="checkbox"/>	
		OBJETIVOS	Se siente comodo con el cargo que desempeña		<input checked="" type="checkbox"/>	
		SOCIALIZACION	Perdida si sus compañeros están a gusto		<input checked="" type="checkbox"/>	
		FUNCIONES	Le importa lo que les sucede a sus compañeros		<input checked="" type="checkbox"/>	
	COMPONENTE INTERPERSONAL	ATENCIÓN AL CLIENTE	La amabilidad y el respeto es importante en las personas que solicitan su apoyo		<input checked="" type="checkbox"/>	
		MOTIVACION	La motivación implica una buena toma de decisiones		<input checked="" type="checkbox"/>	
		COMUNICACION	La constante comunicación mejora el rendimiento al momento de tomar una decisión		<input checked="" type="checkbox"/>	
		TRABAJO EN EQUIPO	El trabajo en equipo coopera para lograr un fin en común		<input checked="" type="checkbox"/>	
		RIESGO	Se analizan los riesgos de cada alternativa en la toma de decisiones		<input checked="" type="checkbox"/>	
TOMA DE DECISIONES	DECISIONES TACTICAS	ESTABLECIMIENTO DE METAS	Se mide el progreso del cumplimiento de las decisiones tomadas		<input checked="" type="checkbox"/>	
		BENEFICIOS	Confío en mis habilidades para tomar decisiones		<input checked="" type="checkbox"/>	
		TRANSACCION	Se establece un tiempo determinado para la toma de las decisiones		<input checked="" type="checkbox"/>	
	DECISIONES ESTRATEGICAS	OBJETIVOS	Se mide la participación de mercado de la organización		<input checked="" type="checkbox"/>	
		EFFECTOS EN LA GESTION	Se establecen objetivos a corto, mediano y largo plazo		<input checked="" type="checkbox"/>	
	DECISIONES OPERATIVAS	ACEPTACION	Se busca nuevas oportunidades en base a los resultados obtenidos de las decisiones tomadas		<input checked="" type="checkbox"/>	
		RECHAZO	Se acepta la tolerancia a los errores		<input checked="" type="checkbox"/>	
Firma del experto:				Fecha 21/11/2019		

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.